

サービスを売る

9月という響きにホッとする季節です。

この厳しい暑さも穏やかに秋へと向かうことを感じ、二度とこない今日という日をどのように過ごして行くのかと考えた時、穏やかな眠りにつける、それだけで幸せです。彩花の夏は、エアコンキャンペーンでリピートのお客様が増えた事を実感しました。スタッフの力がついて来たと感じ「サービスを売る」というこの業界でなされていない事を実践し、お客様を通じてスタッフの成長と会社の発展に繋げて行きたいと思えます。



何かしてあげたい気持ち

草刈り現場の作業があり、暑い時期なので早目に入ることになりました。事務所に行き、準備をしていると、草刈機の燃料が入っていません。前日に準備をしていなかったことを反省・・・

せっかく早く来たのに作業が出来ません。どこかお店が開いているところはないかとスマホで検索しました。すると、7:30から開いているお店があり、近くにある店舗なのですぐに買いに行きました。こんなに早くからお客様がきているのにはビックリしました。今回、この経験で、サービスとはお客様のお役に立つことを考えることが一番だと思えました。そして、スタッフの方もこんなに朝早くからの出勤なのに、感じが良く、笑顔でトーンの高い挨拶で迎えてくれました。今日のこの出来事で一日の仕事にやる気を頂きました。人の気持ちは、自分が喜びを感じた時に「何かしてあげたい」と思う気持ちになります。彩花も「何かしてあげたい気持ち」のサービスを持ってこれからも仕事をしていきたいものです。



チームがパワーを引き出す

いつもお世話になっている不動産の社長から「お盆前に草取り作業はできませんか」と私に直々、依頼が来ました。困ってあるようなので、この日中の日照りの中ですが引き受けることにしました。そんなわけで、担当になったスタッフは7:00に現場に行って作業を始めていました。

私は7:30に現場に着きましたが、この時間帯でもう32度になっていました。

そして、8:00に女性スタッフ3名が来てくれ、早速、草刈機で切った草を集め、袋に詰めてくれました。あつという間に収集、暑くなる9:30頃までに一旦終わらせ別の現場に向かいました。その現場を終らせて、3時頃から再度、日陰の部分から作業に入ったようです。また、夕方からは他の現場に入っている女性部隊も応援に来てくれてこの暑い中、明るく楽しく作業をこなしてくれました。しかし、この暑い中、チーム力には頭が下がります。みんなの協力が力になって、チーム力をさらに大きくして見ていて、とてもやる気を感じました。

不動産の社長も暑い中、外に出て来られ、お茶・ジュースの差し入れをいただき、暑いので心配されていました。

お心遣いに感謝とともに本当に女性スタッフのパワーには恐れ入ります。これからもこのチームワークで彩花を盛り上げていってほしいものです。



コロナで気づく

コロナに感染し自宅待機を命じられました。10日間休まなくてははいけません。熱も倦怠感もなく、少し喉に違和感がある程度で元気なのですが、妻が先に陽性となり、念の為と思いPCR検査を受けました。検査の結果は後日ということで、家で待機していたら陽性と電話があり慌てふためきました。

自宅待機になり、まだ自分がいないと会社が回らないんじゃないかという気持ちが残っていましたが、自分がいなくても息子二人が中心になって回すことができました。10日間の自宅待機の中で、これから社長を中心にみんなが一つになって成長していくなど感じました。

このような会社になったことは嬉しいことです。このコロナ感染は会社経営の未来への成長につながる何か気づかせてくれたようです。

良き教訓になり勉強させてもらいました。



いただきもの

不思議な会社

3年ほど前のことです。クリーン彩花さんに通い始めた頃、スタッフとの雑談で「いただきもの」の話が繰り返し出てきて、お客様からのいただきものがこんなに多いとは何とも不思議な会社だな～と思ったことでした。

聞くと、お掃除の仕事の合間や終了後の、茶、コーヒー、ケーキ等々。

それもスタッフの好みにあわせて用意されていたり、時にはお昼もいただいたり・・・最近では、庭でとれた梅や柿、野菜のおすそわけを帰り際にいただき、会社に戻って分けあうこともしばしばとのこと。



仕事のご褒美

この「いただきもの」にこそクリーン彩花の特徴が現れ、未来が隠されていると直感しました。

そしてその後に導入提案することになった電子日報システムに「いただきもの報告」の様式を入れさせてもらったことでした。ちなみに日報の「いただきもの報告」を本年4月から6月まで集計してみると32件。相当な数です。会社がお金を支払う取引先からのいただきものは驚くにはあたりませんが、お金をいただくお客様からのいただきものは珍しいと思います。

仕事の報酬はいろいろです。その中でお客様からの心のこもったいただきものは、お金に換算できない、何ものにも代えがたい仕事の「ご褒美」だと思います。加えて、それぞれのいただきものには「次回あなたとまた会えるのが楽しみ」「今日の担当は〇〇さんなのでお好みの〇〇を用意しました」といった温かい言葉が添えられるとなれば、人間的なふれあいに嬉しさ倍増です。

こうなるとクリーン彩花のスタッフにとって、お客様はサービス（清掃）の客観的な“対象者”ではなく、長いお付き合いを重ねて来た“ご近所さん”のような存在になっていきます。

現場では片仮名で西洋的な「サービス」をこえた、日本的な「おもてなし」

（喜びの種まき）と「いただきもの」「おすそわけ」の絶妙な循環が生まれています。



伝統の知恵

日本の社会や世間、地域にはちょっと前まで、おもてなし・いただきもの・おすそわけが日常的に交換され、関係性を循環させていく伝統や知恵がしっかり根づいていたように思います。それは「三方よし」の商いも同じだったのではないのでしょうか。残念なことに今日のビジネス世界では競争力や生産性を求めるあまり、数値目標を目の前においた営業方針や科学的計画的なマーケティングという取り組みのみが推進され、おもてなし～いただきものというお客様とのかけがえのないやりとりがすっぱり抜け落ちてしまったように思います。

かけがえのない存在

クリーン彩花がご近所づきあいのお相手のように、お客様にとって日常的でかけがえのない相手となるかどうか、その一点を追求していったらもっともっと素晴らしい会社になれると確信しています。言葉を換えると、「アノひと」「アノ会社」ということで強く記憶に残る存在になれるかどうか、です。

それがお客様から見たときに、信頼・安心の「クリーン彩花ブランド」に結実していくと思います。

7月に設立した新会社「くらしサポート彩り」の出番も、「次回は扉の閉まり具合をきょうは直してもらおう」「他に何かお願いしたいことはなかったかな？」といった具合に、そこから始まりそうです。

（らく）