

感謝・感謝

おかげさまで今年も無事に師走のお便りが書けることに感謝いたします。
時の流れの速さに驚くばかりですが、師走の慌ただしさの中、一日だけでもゆっくとした時間を作って、今年を振り返り、新しい卯年の始まりに思いを馳せてみたいものです。
今年の彩花は(株)くらしサポート彩りというお客様の悩みを解決する会社をスタートしました。「喜びの種まき」を理念にお役に立ちたいと願っております。
今年も「彩花新聞」を読んで頂きありがとうございました。



仕事の原則

原理原則にこだわる経営を目標に作業を仕事に変える下請でなく直接の仕事にこだわりました。
そこでクリニック、歯科医院などの定期顧客への営業です。
それと下請はせずに安定収益の実現を目指して行きました。年間を通じて人を雇える仕事の開拓です。
これによって雇用条件の引き上げが出来てスタッフの確保・定着に繋がっていききました。
仕事こそが人間成長の最高の舞台と思っています。
お客様に褒められて名前を覚えて貰う喜び「次はもっと喜んでもらおう」と「喜びの種まき」です。
「儲け」よりも、「やりがい」のほうが人との関係が深まります。
そして彩花の理念である「おもてなしの心」で対応です。
一つ一つの仕事に心を込めることでスタッフの意識啓発と人間成長につながり
それによってお客様との関係が生まれて5年、10年、20年の付き合いになっています。
まさに仕事の経営はここにあり発展につながっていくと思います。
これからもこの原理原則をもとに経営して行きます。



クレーマーになりたくない

チラシを配布した1枚からのお付き合いで10年が経つお客様です。まだ、1才だったお子さんが10才になり小学4年生で、我が家の孫と同年です。
年1回、お掃除を依頼して頂き、今年も依頼がきました。いつも私が顔を出しているのですが、今回は出せず翌日、確認の電話をしました。直接聞けないお客様の声を聞くことができました。
「毎年来て貰っているが、担当者が代わり仕事の内容が伝わってない」というお声です。
お客様のカードは作成していますが、行った担当者が詳しく作業内容を記入してないと同時に、書いていても事前打合せが出来ていないことが分かりました。
終わらせるだけの仕事になり、お客様からの要望が伝わっていません。つまり、お客様とのコミュニケーションが取れてなかったのです。
お客様は、嫌なことは言いたくないと思います。
お客様カードの徹底と情報交換が大事だと、今回の件で改めて勉強になりました。
このような長いお客様がたくさんいらっしゃいます。手の届くサービスを忘れずお役に立てる仕事を目指して頑張ります。



お客様アンケート

クリーン彩花ではお掃除終了後、お客様にアンケートをお願いしています。
お客様より嬉しいお声を頂きましたのでご紹介します。

- ご依頼頂いた清掃:トイレ・浴室
- お客様の満足度:★★★★★
- お客様の声:色々なハウスクリーニング業者がいる中で、どこに頼むか迷っていましたが、クリーン彩花様へお願いしてよかったです。妻が今年亡くなり、息子と2人となり、中々綺麗に掃除までは出来ていなくて掃除が好きだった妻も心配しているだろうを思いお願いしました。またお願いしたいです、気さくなスタッフでとても良かったです。ありがとうございました。
- ご依頼頂いた清掃:キッチン・レンジフード・トイレ・浴室
- お客様の満足度:★★★★★
- お客様の声:自分では取ることが出来なかった汚れが取れていて嬉しかったです。皆さんとても感じがよく、女性ばかりということもあり安心できました、ありがとうございました！また頼みたいです。

本音でトーク③

三角篤史さん
入社12年目A型



河野由美さん
入社5年目B型



子ども4人をかかえて入社

【らく】二人とも亥年、同じ歳ですね。どうしてクリーン彩花へ？

【三角】大学生の時、アルバイトで1年間働いてました。土日と夜の専門です。

今の社長、副社長と一緒に現場によく行ってましたね。前職がどうも向いてなかったので転職せねばということで、新しい仕事への“つなぎ”のつもりでアルバイト的にクリーン彩花に戻ったのですが、いつの間にか社員になってました。

【河野】求人情報誌で仕事を探していたけど、何度も落ち続けて、どうしようと思いつめていたところでクリーン彩花の面接を受けました。

子どもが4人いて・・・ということを社長（現マネージャー）に言ったところ「そうね～、子どもさんに何かあったら遠慮なく休んでいいけん、試しにやってみませんか？」と人情味のある言葉にほだされ、今日にいたっています。

女性が活躍できる現場

【河野】肉体的にはきつい仕事ですが、男性がメインの仕事にも取り組んでいます。

【三角】河野さんは一人で美装の現場に行ったり、お掃除機能付きエアコンの分解クリーニングの技ができてたりと凄いです。

【河野】エアコンの分解クリーニングは、家に帰ってもYouTubeで日々勉強しています。

【らく】クリーニングの現場が“ビル”から“ホーム”に移るなかで、女性の役割が増えてきたのですね。

【三角】そうです。最近は女性が伺うと喜ばれるお客さまが増えています。男性にくらべ安心感がありますしね。とくに、キッチンや風呂場という“水回り”は女性のほうが向いていると思います。

【河野】でも、最近はお客さまがよく勉強されています。「風呂の水カビはとれないのですか？」と言われて、できないと悔しいじゃないですか。

他の女性スタッフに現場から電話で「どうしたらいい？」と聞くこともしばしばです。

【らく】チームで現場の問題解決ですね。

自己満足より顧客まんぞく

【らく】日々の仕事でどんなことを考えてますか。

【三角】5、6年前からお掃除の仕事って、スキルやワザの部分とコミュニケーションの部分があると思ってやっています。お客さまの話をうかがいながら、かゆいところに手が届く仕事が好きです。

【らく】無言で作業に集中！ではなく、お客さまとの対話を大切にしながら自分にしかできない仕事を！というわけですね。

【三角】でも現場では、この方はおしゃべりをされたそうか、話しかけないほうがよさそうな方を現場で見極めながらやっています。ご要望を120%実現して「これからもこの人に任せたい」と言われるレベルを目指したいと思います。

【河野】私はまだまだ。作業の部分で手一杯です。三角さんの仕事ぶりを見て勉強するしかないですね。

【三角】河野さんには「教え方が悪い！」とよく言われます（笑）

人と人の関係性が励み

【らく】仕事を通じたお客さまや家族との関係はいろいろでしょうね。

【河野】ええ、お客さまに「息子のニキビが直らない」と相談されたり、スケボーの話から子どもどうしが同窓生であることがわかったりとお縁の広がりが楽しいです。

【三角】お客さまからリピートで仕事をいただくとても嬉しいですが、他社にとられパスされると実はとても落ち込むんです。そんな時は、新規の注文を5、6件いただくとモチベーションが元に戻ります。こう見えてとてもナイーブです（笑）

【河野】子どもにもよくお掃除の仕事のことを話します。6歳の子は朝、保育園に送るとタッチして「ママ、がんばってね！」と言ってくれるんですよ😊

