

水回りキャンペーン中です！

10月は秋の気配を感じるはずですが、まだまだ暑い日が続いています。
彩花はエアコンキャンペーンが終わり、年末前の水回りキャンペーンに入りました。
スタッフがチラシを配って効果を得ようと頑張っています。
彩花が一つになって動いていることが情報発信となって、仕事に繋がると思います。
「あの人に頼めば安心」だと言われる仕事を目指して、
ご縁を大切にお付き合いさせて頂きたいと思っております。



理念の実現

私たちはお客様によって成長させていただいて、それによって人生を変えることもできると考えています。
人にはそれぞれ「価値観」があり、それを強制することはできないと思います。
しかし会社には「理念」があり、これを共有することが必要です。彩花では毎日の朝礼、定例の営業会議や必要に応じてのミーティングを通じてコミュニケーションを深め、「理念」の共有に努めています。
具体的にはお客様に喜んでいただけるにはどうすればいいかということを勉強しています。
・・・お客様との関係を深める・・・
まずはお客様の話をよく聞いて、お客様との接点を見つけてコミュニケーション化することが大事です。
つまり物心ともに豊かな人間作りを目指して、お客様・スタッフの関係が良い方向に繋がれることを目指しています。

クリーン彩花の経営理念

～どこよりも安く、キレイに、美しく～

- 一、お客様を通じて人生が生まれ変わるチャンスにする
- 一、物心共に社員の幸せを求め続ける
- 一、他人には喜びの種まきをする
- 一、チームワーク良く積極的な心構えで仕事をする

判断力

【判断力】は仕事をして行く中で大事なことです。
最近、女性スタッフの成長が目覚ましく、判断能力が増して自分で判断して作業ができています。
お客様から信用されるようになり、判断力がついていきたいと思います。
会社から「営業して下さい」と一言も言っていませんが、お客様に声掛けして追加の仕事を頂いています。
会社からは喜ばれる仕事「喜びの種まき」をして下さいと朝礼でいつも言っていますが・・・
お客様と関係作りができて、これが成長に繋がっているようです。
「営業」と言う言葉は、働く人にプレッシャーを与えますが、「喜びの種まき」が仕事を通じてお客様とスタッフの関係づくりをしていると思います。
スタッフは電子メールで日報のやりとりをしています、お客様を通じて、仕事の気づきを日報に書くことで内容がよく分かり、これも成長に繋がっています。
書く事で情報をアウトプットし、次の仕事に生かしているのでしょう。
「判断力」を身につけて、女性同士のチームワークで、ますます成長していくことが楽しみになってきました。



コミュニケーションの知恵

彩花に勤め10年になる女性スタッフからの情報です。初めてのお客様にお会いするときは、作業内容など必要なことだけを話します。作業をしながら、部屋の様子などに気を配り、気づいたことをさりげなく話題にすることから、お客様とのコミュニケーションが生まれることが多いそうです。
例えば、冷蔵庫に貼ってあるお知らせなどを見て「お子様は〇〇小学校に通っていらっしゃるんですね」といった感じで、<さりげなく自然に>共通の話題を見つけ、子育て経験など話し情報を共有しています。
このようなコミュニケーションの知恵は、どんな場面や仕事にも能力を発揮できます。 続きは裏面へ→



クリーン彩花号が町を巡回中。
私たちがお伺いいたします！

信用と信頼のあいだ

■日本製でなきゃ・・・？

つい先日、電気自動車販売台数世界No.1の中国BYD社が日本でコンパクトEVを発売しました。時代変化を感じさせるニュースだと思いました。かつては「メイド・イン・ジャパン」というかたちで「日本製」がものづくりの「信用」を独占する趣がありました。一般消費財のみならず日本のオハコである自動車まで中国製の本格進出が始まったというわけです。

■「信用」のリストに囲まれた現代社会

売買であれ人間関係であれ、あらゆる関係には「信用」という価値判断が意識、無意識を問わず働いているものです。例えば購買についても、日本人は昔から「テレビは松下」「FMラジオはソニー」といった言い方で製品について個別に評価、判断をしてきました。それが今やパソコンは〇〇、ソーラーパネルは〇〇、クルマは〇〇、寿司は〇〇、お掃除は〇〇と人びとの信用リストは情報化のなかで膨大になっています。一方、こうした「信用」と微妙に異なる意味合いをもつことばに「信頼」があります。信用と信頼の違いは一字だけですが、結構上手に使い分けているのではないのでしょうか。「〇〇さんの仕事は信用できます」と「私は何があろうと子どもを信頼しています」のあいだにある微妙なニュアンスの差といったらいいでしょうか。

■「私は〇〇を信頼」の凄さ

信用と信頼の差異についてアドラーという精神分析学者がうまいことを言っています。

<「信頼」は無条件で人を信じること。「信用」とは条件づきで人を信じること>

考えてみると「信用」が生まれるためには、その人の仕事ぶりや実績、その商品の品質や価値など一定の条件をクリアする必要が不可欠です。「信頼」のほうはというと、細かいことはつべこべ言わず、失敗があろうとなかろうと、子どもだから、親友だから、長い目で“私は”〇〇を信頼していくという思いや決意が込められています。

信用はちょっと突きはなした感じ（三人称）だとすると、信頼は切っても切れない感じ（二人称）といったらいいかも知れません。仕事の現場でも、名前なしで単に“課長さん”“スタッフさん”と呼ばれる場合と、名前と呼ばれる場合とではコミュニケーションのありかたが変わってくるから不思議です。そこにも信用と信頼の差異が生起していそうです。

■信頼はアナログの世界

情報社会となった現代においてはインターネットやホームページを活用し、価格やサービス内容についての情報をもとに比較・判断・選択することが可能です。とても便利になりました。一方でわれわれはそこに限界を感じ、もの足りない何かを抱き始めているように思います。

もちろん仕事においては、信用を得られるいい仕事を一つ一つ重ねていくことが基本です。そしてその積み重ねの先に、「次も〇〇さんに来ていただいたら安心！」「お掃除はやっぱりクリーン彩花ね」といった具合に、その人・その会社へのゆるぎない信頼（絆）が生まれてくるのだと思います。

「信頼」はアナログでリアルで手づくり、そして双方向です。そこに新たな未来を感じます。このアナログな彩花新聞もそうした信頼をつなぎ、お届けする存在になれたらいいなと思います。（らく）