

一致団結

花の便りが嬉しい季節になりました。3月は桃の節句が代表的な行事です。桃の花が咲く頃、雛人形を飾って女兒の成長を祝うとして平安時代から続いている伝統的な行事です。また3月は年度末や卒業シーズンで、何かと多忙な時期でもあります。彩花も例年行事となっている学生さんの入れ替わりでワンルームの退去清掃が入ってくる大忙しの3月です。この多忙な時期を今期スローガン「チームワーク」で乗り越えていこうとスタッフ一同気合いが入っている弥生の月です。



昨日より今日

彩花は創業して30年近くになります。後継者の息子2人とスタッフのお陰で、ここまでこれたのだと思います。長男に3年前、彩花の社長を譲りました。次男は、別会社を設立してその社長に就任しました。こちらの会社は、これからですが未来を感じて頑張っています。「昨日より今日」を目標に、前に進んできた結果ではないかと思えます。常に、前に進むことを目標に、自分の心に意識して行動しています。このことが今の彩花の成長につながっているのではと思っています。常に向上心を持ち毎日を積み重ねることが素晴らしい未来に繋がります。目標を持ち、それを紙に書くことで明確に＝経営指針書で会社成長が見えてきます。自分の意志で行動することは、自己成長＝会社成長につながります。楽しみながら創業者として会社の成長に貢献して行きたいです。



クレーム対応で信頼

女性スタッフ2人でレンジフードと風呂のカビ、換気扇清掃に行ってくれました。風呂の換気扇の分解清掃があったので男性と行ったらと声掛けしていましたが、女性スタッフ2名で行ったようです。清掃後、お客さまから電話があり、洗剤の臭いがするとご指摘がありました、「体に害はないか」と心配されているようでした。風呂のカビは、強い洗剤を使用しなければ綺麗になりません。その匂いだと思います、窓をしばらく開けて換気扇を稼働しておいて下さいと答えていました。翌朝、心配だったのでお客様に電話しました、臭いはだいぶ取れたとのことで安心していました。ところが、次の日にまたまたお電話があり、今度はレンジフードから音が出るとのことでした。担当の女性スタッフがお客様に連絡して、日にちを決めてフォローに行き無事に対応して終わったようです。このように現場に入ったらアクシデントが発生します。お客様からのクレームに対して、スタッフが迅速かつ丁寧に対応することが大事です。こういう対応がスタッフ同士でできることに安心しました。これからもお客さまとのやりとりで信用を重ね活躍していく事を期待しています。



近所のお店紹介

会社の近くに1年くらい前にラーメン店がオープンしました。博多はラーメンといえば豚骨ラーメンですが、ここは「醤油ラーメン」と「豚骨ラーメン」を提供しているお店です。店長とスタッフの息がぴったり合っていて、とても感じの良い雰囲気が漂ったお店です。ラーメンはどちらも美味しいという評判で、いつもお客さまがいっぱい並んで待っています。店名は「ラーメン ツミキ」といいます。名前の由来は「お客様に目を向けてサービスを積み重ねていく」という意味を持っているのではないかと思います…

店内もキレイにしてあり、気になる厨房のダクトも汚れていません。さらに、サービスにも工夫が凝らされており、支払いは機械です。初めて訪れる人でも迷わず出来ますが、支払いの時は、機械の前に立ってお客さまの様子を伺いフォローする対応はさすがです。最後に最高の笑顔で「ありがとうございます」とのご挨拶があり時代が進んでも、こうした心のこもった新しいサービスが大事だなと思いました。「人のふり見て我がふり直せ」と良い勉強をする機会になりました。ご繁盛をお祈りいたします。

…ツミキのココロエ…

「極上の普通」

「ひとつひとつの積み重ね」

「新しい大衆感」



福岡市早良区次郎丸3丁目24-1

うるわしいかな贈答文化

■感謝と応援の気持ちを贈る

先日、お世話になった知人・友人に贈り物をということで、糸島市二丈にあるミカン農家でデコポン、ブラッドオレンジ、紅ばえ、春峰というミカンを買ひ、お便りを入れて宅急便で送りました。



恒例の行事になっています。我々は、お年玉、入学祝い、お中元、お歳暮というかたちで年中、やれ贈り物だ、お祝いだ、ギフトだということでいろんな「贈与」を行っています。後輩への「奢り」、入院した知人への「見舞い」というのもそうです。

また、被災地への「寄付」を行い、クラウドファンディングで「支援」に応じることも増えています。こうした贈与・贈答のやりとりは時代や世代が変わると簡素化していく部分はありますが、社会全体としては形を変えて新しい贈答文化が生まれているように思います。お世話になった人にちょっとしたお礼をということで、多くのユーザーを誇るLINEでは「LINEギフト」を使い携帯でギフト券を送るといったことが可能となっています。最近では、「ありがとう！」や「頑張れ！」の気持ちをギフトポイントで送り合うGIFPOTというアプリまでも登場しています。

■ギフトがつくる社会と経済の循環

人間は、ギフト（贈与）が大好きだとつくづく思います。

経済・経営の仕組みのなかでは、利潤第一で贈与どころではないという世知辛い状況が募っています。けれどももう一面では人間は関係性を生きる生き物。人と人、家と家、親と子の間の信頼関係をうまく維持し、お世話になった人への感謝の気持ちを表現するためにギフトが社会での関係や循環を維持していくうえで欠かせない行為となっています。

ギフトは社会循環というだけでなく経済循環という点でも重要性が増しています。

コロナ禍でギフト市場の規模はかなり縮小しましたが、2022年には10兆1,040億円とコロナ前の水準に戻ったそうです。このうち、中元・歳暮市場は6,700億円。国内需要の低迷が続くなかで「ギフトエコノミー（贈与経済）」の役割は日本経済全体として少なくありません。



■お掃除とカーネーション

お掃除関係でもダスキンが「おそうじギフト」を売り出しています。高齢者や忙しい人への贈り物として人気があるようです。例えば“ありがとう”の言葉とともに母の日にカーネーションと一緒に掃除ギフトを贈るとするのは最高のプレゼントだと思います。

現代社会において自利を超えたギフトという行為は、気持ちが豊かになることが少なくありません。また感謝の気持ちが人と人を結びつけ、社会のまとまりや持続可能性を高めていく意味を強めています。「ありがとう」「お互い様」「お陰様」の循環が社会も経済も、個人も会社もよりよいものに発展進化させていくための背骨となって欲しいと思います。

“顔の見える”クリーン彩花ならではの商品メニューとして「おそうじギフト」が登場するのを楽しみにしています。（らく）