

## 春の訪れ

2月は1年のうちで一番寒くなる季節です。それと同時に立春を迎える季節でもあります。梅や木蓮の花々があちこちで開く時期でもあります。日本の季節は72にも分かれていますその折々を楽しむことを日常の生活に取り入れてきました。時代は過ぎて季節の趣も変わってきましたが、季節の移ろいを感じながらこの時の速さを少しだけゆっくりと感じていたいと思うこの頃です。



## 情報の大事さ

仕事をしていく中で、現場同士はもちろん、会社全体と情報をつないで共有していくことが大切です。しかし、スタッフの中には現場の作業だけで終わり、情報を共有する意識がまだ十分に行き渡っていないように感じます。これではお客様との関係が広がらず、信頼関係を作ることが出来ません。一方では、情報を丁寧に管理しているスタッフはお客様や仲間から信頼され、仕事の幅が広がっています。これからお客様やスタッフが増えていく事を考えると「つないでいく意識(情報)」がますます重要になってきます。そのことを、私は今回の入院で改めて実感しました。病院では担当者が毎回同じとは限りません。早出や当直もあり、患者さんの状況も常に変わります。そんな状況の中で、タブレット一つで、熱・血圧・薬などの情報がすべて共有され、誰が見ても一目でわかる仕組みになっていました。だからこそ安心して任せられ、スケジュールもきちんと組めるのです。アナログも大切ですが、我が社もシステムをおおいに活用して、全員と情報を共有していく事が必要と痛感しました。



## 話の進め方で仕事に差がつく

## ◆「自分中心」で話を進めない

誰でも一生懸命話しているつもりなのに、相手が途中で話を聞いてくれなくなったり、また簡単なことなのに、相手がわかってくれなかったりした経験が、きっとあると思います。実はそのようなときは、まずあなたの話の進め方そのものに問題があると思った方がいい。右横のチェックリストで当てはまるものが少ないほど、あなたの「話を進める力」は低いと考えられる。そういう人は、仕事場でなりゆきに任せた自分中心の話し方になっているので、相手の立場に立って、少し準備してから話す習慣をつければ、必ず説得力のある話し方ができるようになるはずです。

## ◆ビジネス会話の進め方 チェックリスト◆

- ☐ はっきり明瞭に発音している
- ☐ 会話の前に何か準備をしている
- ☐ 話は簡潔な方だ
- ☐ いつでもプラス思考ではなしている
- ☐ 相手の話は表情にも気をつけながら聞いている
- ☐ 言い訳は言わない
- ☐ 苦情や反論もスマートに言える
- ☐ メモを作って相手に渡すことが多い
- ☐ できるだけ結論から話すようにしている
- ☐ 相手の言う事をすぐさま否定することはしない
- ☐ 相手からの批判も肯定的に受け止めることができる
- ☐ 会話や報告ではよく提案をする
- ☐ 話の順序は相手の聞きたい順を意識して決める

# 二人そろい、がん手術をうけて

## 【座談会 千年マネージャー×B面ライターらく】

千年：胆嚢に腫瘍が見つかり十二指腸・膵臓の一部とあわせ、  
11月7日に11時間の手術を受けました

らく：胃の中央部に腫瘍が見つかり、12月23日にロボット・ダヴィンチを  
使った全摘手術を受けました



(左)千年マネージャー (右)らく

## ■30年前とは違う、現代の「病院」という鏡

らく：千年さん、手術お疲れ様でした。無事に戻られ本当によかったです。

今回、奇しくも二人して「がん手術」という大きな経験をしましたね。入院生活を振り返りましょうか。

千年：ありがとう。今回、一番の驚きは「情報の共有力」だったですね、30年前の手術の時とは劇的に違います。今は看護師さんがタブレットを持っていて、僕が何をどれだけ食べたか、薬をいつ飲んだか、どんな訴えをしているか等、すべてが瞬時に共有されている。情報の正確さとスピードには本当に感心しましたよ。

らく：確かにそうですね。でも一方で、少し寂しさも感じませんでしたか？

千年：そうですね、システム化が進んだ分、病室で昔のような患者同士の「井戸端会議」や、看護師さんとの何気ない世間話が減ってしまっています。情報の共有は完璧だけど、どこか「人間味」が薄れている気がします、これは今のサービス業全体に言える課題かもしれないと感じました。

## 情報の真ん中に人間味を置く

## ■「作業報告」を「心の通う日報」へ

らく：病院での体験を、クリーン彩花の現場に置き換えるとどんな課題が見えてきますか？

千年：僕たちの仕事も、ただ「汚れを落としました」というデータ（報告）だけで終わってはいけない。

例えばうちのスタッフのAさんは、日報にお客様との会話や、ふとした気づきを丁寧に書いてくれます。、それを読むと、お客様の生活の背景まで見えてくるんです。

らく：まさに「B面」の精神ですね。フォーマルな記事や案内が「A面」なら、お客様の喜びやスタッフの想いが「B面」。「B面」のリアリティを大切にしたいですね。

千年：その通り、管理者がチェックするためだけの報告じゃなくて、スタッフ全員で「あのお客様はこういう時、こう声をかけたら喜んでくださった」というアナログな気づきを共有したい。情報の真ん中に「人間味」を置く。それこそが、大手には真似できない彩花の強みになると思います。

## ■病は「神様からのギフト」

らく：ぼくは今回の病を「ギフト（贈り物）」だと思っています。おかげ様でいろんな気づきに恵まれました。

千年：病気になって初めて、弱っている時にかけられる「ニコッとした笑顔」や「ちょっとした声かけ」がどれだけ救いになるか、身をもって知ることができたし、健康なままじゃ気づけなかった、サービスの本質に気づきました。

らく：「病気（データ）」だけを見るのではなく、「患者（人間）」を見る。お掃除の仕事も「汚れ」を見るだけでなく、その先にある「お客様の暮らし」に寄り添う仕事となれたらいいですね。

千年：難しい顔をして課題に向き合うんじゃなくて、この気づきを楽しみながら、みんなで「クリーン彩花らしい温かいイノベーション」を起こしていけたらいいと思います。

## 【らく後記】

今回の座談会を通じて、千年さんのがんをめげないポジティブさを再確認しました。病院という最新のシステムの中に身を置いたからこそ見えてきたアナログな人間関係の尊さ。クリーン彩花が届けるのは、単なる「綺麗」ではなく、お客様の心に寄り添う「安心」なのだと改めて強く感じた時間でした。がんの種類は違いますが二人には共通して、がんになって得た“もうけ”が結構あるなと思いました。・・・ありがたいことです。（らく）