



## 時間を大切に

暖かい日差しを感じる弥生・三月です。春本番、いろんなものが活動的になる季節です。重いコートを脱ぐと何だか活動的になりますね！

「時間の使い方はそのまま命の使い方」と言う言葉が心にしみてくる年齢になりました。無くしてみて初めて気づくことがあります、今この時を自分にとって納得のいく時間の過ごし方ができるように一日一日を大切に過ごしていきたいと思う今日この頃です。



## 感謝こそすべての源

つくづく、自分は本当に恵まれていると感じます。39歳で独立後、いろいろな人と出逢い、スタッフ、お客様に支えられ、そして運に支えられ、この仕事がここまでになったように思います。ありがたいことです・・・感謝。

しかし運があってもそれを掴める人とそうでない人がいます、最初から運が悪い人はいないのです、少し宗教的かもしれませんが、運を掴める人は“感謝”の心によるものなのです。

感謝力が薄いから「自分は運が悪い」と思ってしまふ、人にはそれぞれ違った役割があつて、こどもを一所懸命育てる人もいれば、企業の社長を務めるのが適任の人もいます。

もちろん生まれ育ちや環境なども影響すると思いますが、環境に恵まれなかったから運が悪いのではなく、まず自分に与えられた役目に感謝する、そうするとよい連鎖が訪れるのだと思います。受け止め方の問題だと・・・

感謝の源は、愛だと思います。出逢った人や物など、すべてに対する恩返しの気持ち、それが愛に繋がると思います。昔は「感謝」や「愛」だなんていわれてもいまいちピンと来ませんでした、

これまで多くの経験を積む過程で、その言葉の重みを理解できるようになりました。

これからも、この感謝の気持ちを持ち続けて経営を続けていきたいと思っています。



## 話かけられやすい人

話かけやすい人の特徴として、「聞き上手」や「物腰の柔らかさ」などが挙げられます。

また、「笑顔」も、相手に印象を与えるポイントです。

ある時、営業していて契約が取れず悩んでいました。営業の手法を変えても成果が上がりません。気分はますます落ち込んで行きました。ふと鏡に写った自分の顔を見て驚きました。暗く無表情なのです。

「こんな顔を見たら、誰も契約したいと思わないだろう」と感じたのです。翌日から、仕事の中で意識して笑顔でいることに取り組みました。

たとえ笑えるような状況ではなくとも、「これが今の自分にとって必要なことだ」と考えて、表情が陰しくならないよう心がけました。そのうちに、少しずつ契約が取れるようになりました。

以前との一番の違いは、お客様から質問されたり、話かけられる機会が格段と増えたことです。

表面的な笑顔だけでなく、内面的な心のあかるさを保つようにして、はつらつと仕事に取り組んでいきましょう。



## 花粉症

**花粉症とは** (厚生労働省花粉症対策より)

花粉に対するアレルギーです。花粉が体内に入るとからだにそれを異物と認識し、この異物に対する抗体を作ります。個人差はありますが、数年から数十年かけて花粉をくり返し浴び、抗体の量が増加すると、くしゃみや鼻水、目のかゆみや涙目などの花粉症の症状が出現するようになります。

**花粉はいつ多くなるの？(九州地区・ピーク時)**

スギ花粉・・・2月中旬～3月上旬

ヒノキ花粉・・・3月下旬



・昼前後と夕方 ・晴れて、気温が高い日

・空気が乾燥して、風が強い日 ・雨上がりの翌日

### 対策

#### 花粉を避ける

顔にフィットするマスク、メガネを装着  
花粉飛散の多い昼前後と夕方の外出を避ける

#### 室内に持ち込まない

花粉が付きにくく露出の少ない服装を心がける  
手洗い、うがい、洗顔、洗髪で  
花粉を落とす



# がん体験座談会（後半）

千年マネージャー×B面ライターらく

## ■「がん」治療の先の「その人」の幸せづくり

らく：千年マネージャーは二度のがん手術を経験したわけだけど、そこでの気づきはこれからの「サービス」に対する考え方につながっているように思うけど、どうですか。

千年：そうだね。病気で心身ともに弱ってる時、お医者さんや看護師さんの何気ない一言や笑顔にどれほど救われたか。昔の先生は偉そうにしてたけど、今は患者の不安にしっかり寄り添ってくれる、選ばれる病院には「選ばれる理由」があるよね。

らく：それはハウスクリーニングのお仕事にも通じる部分がありそうだね？

千年：全く同じだと思う。ただ空間を綺麗にする「作業」で終わるんじゃなくて、その結果として、お客さんやご家族の心まで明るくできるかどうか重要なんだ。掃除のあとに家族の会話が弾んだり、暮らしに潤いを与えたりする「幸せづくり」こそが、私たちが目指すサービスの原点だと改めて気づかされたよ。

## ■用がなくても病室を巡回

らく：「選ばれる病院」の姿勢から、具体的にどのような気づきがあった？

千年：良い病院は手術をして終わりじゃない、ということかな。主治医は手術後も何度も病室に顔を出して様子を見て回ってくれる。それが患者の大きな安心感に繋がっていると実感したね。

らく：患者さんの顔色など些細な変化を見逃さない姿勢には大いに学ぶべき点がありそう。お掃除の仕事でもアフターフォローが大切ということかな？

千年：その通り。作業が完了したら終わりじゃなくて、何も用がなくても「最近どうですか？」って訪問し続けること。お客様とのご縁を広げるというのは何も難しい話じゃなく、こういう日々の挨拶と巡回の積み重ねから始まるんだ、それが安心感・信頼感にもつながっていく・・・

## きめ細かい笑顔づくり

## ■「笑顔」と「幸せ」の解像度

らく：僕はお客様の笑顔と幸せについてもっと解像度を上げ、相手の立場に立ってきめ細かく笑顔を作り出していくことが、これからのサービス業の基本のように思うけど、どうだろう？

千年：同感だね、お掃除はお客様のプライバシー空間に入り込む仕事だから、単に「決められた契約をこなしておしまい」じゃなくて、その作業の先にどんな信頼感と笑顔が生まれたかを見つめる感性が大事だね。部屋が綺麗になったことで、ご主人との会話がどう弾んだとか、ご家族の笑顔がどう戻ったかとか。お客様の細かな表情変化にまで目を配ってその笑顔の先にあるものを追求し続けなダメだね。

## ■「アウトプット」から「アウトカム」へ

らく：それはまさに、ビジネス用語でいうところの「アウトプット」（作ったもの、やったこと）から「アウトカム」（実現された価値、起きた変化）への転換！

千年：これからのサービスの本質がよくわかる視点だね。

らく：「清掃作業を行った」というのは、主語がサービスを提供する「私たち」にあるアウトプットの世界。それに対しアウトカムは「家が明るくなって家族の会話が増えた」とか「自分でも掃除を頑張ろうって思った」というかたちで、主語が「お客様」にかわる世界。「主語」をお客様に変えるだけで、仕事の価値が全く違って見えるね。

千年：ホントそうだね。作業（アウトプット）をこなして終わりじゃなくて、お客様の側にどれだけの価値が実現されたか（アウトカム）を問い続けることがこれから勝負になると思う。

## ■「ご用聞き」を愚直にやっていく

らく：最後に、がんの後（アフター・キャンサー）の千年さんご自身の「これからの生き方」について期することを教えてください。

千年：現場の第一線は息子たちに任せ、私はこれまで培ってきたお客様との繋がりを活かしてサポートしていきたいと思う。この「彩花新聞」を手渡ししながら、「最近どうですか？」ってちょっと立ち寄りでご用聞をしていきたいね、そんな何気ない会話から話題が広がって、結果的に次のご縁やリピートに繋がっていったらいいな〜と。

らく：売り込みに行くのではなく、仕事にも自然と繋がっていく関係づくり・・・

千年：そうそう、日々の愚直な「おはようございます」って声かけが、長年の歳月を経て大きな信頼っていう花を咲かせるんだよ、クリーン彩花はこれを「喜びの種まき」って呼んできた。これからも喜びの種をまき続けて、一歩引いた立場からお客様と一緒に未来を築いていきたいね。

らく：こう考えると、闘病という辛い経験がサービスの本質を見つめ直す素晴らしいきっかけになったよね😊