

社内掲示板

360度評価

顧客アンケート

【感謝の言葉もクレームも 顧客の声が集まる仕組みづくり】

社員が認め合い、評価し合う ことでレベルアップできる

清掃会社のベルを訪ねてまず驚いたのは、接客ルームの壁一面を埋め尽くす感謝カード。奥氏は「現場の清掃スタッフに届いたお客様の感謝の言葉が本社に集まる仕組みを作っています」と語りつつ、がんばったスタッフのことを思い出したのか、取材早々すでに涙ぐんでいる。本人は花粉症と言うが、そんな人情家社長のもとだからこそ、社員が持てる力を発揮できるのだろう。

「清掃会社は現場で働く^{*}人。が命。だからこそ、何よりもまず社員が安心してやり甲斐を持って働くことができ、家族や仲間から誇れる会社を目指しています」。感謝の言葉のフィードバックはその一環で、顧客の声をもとに社員を毎月表彰している。

「ここは自分の会社だと社員に思ってもらいたいと願う領域はすでに超えました。社員は家族。ここを卒業する人がいても、家族なので、それは門出」。そう語る同氏は「うちは道場みたいなもんですよ」と笑う。社員を元気付け、人間力を磨くための取り組みは数多い。協力会社も参加して感動をテーマに語り合う「人づくり勉強会」の開催は、今年で3年目を迎え、回数も30回を超える。他にも、社員同士でお互いを定量的に評価し合う「皆で評価シート」、社員同士が感謝の気持ちを掲示板で伝え合う「スマイルカード」など、仕事に対する志を高め

ることができる環境が整っている。「働くことの幸せと精神的な喜びは、お互いが評価し合い認め合うところから始まります。認められ、称賛されることで人は変わらなうのです」。結果として、社員は^{*}やらされる。のではなく、あくまでも自主的に^{*}やってしまう。という。

人を中心とした経営方針で 感動を与えるプロの仕事を提供

ここに至るまでの経緯には、業績不振にあえいだ同氏の苦い経験と深い思考が根底に横たわる。32歳で独立後、順調に業務を拡大していた矢先、最大顧客からの契約が打ち切られた。自分を見失い、「消えてしまいたい」という衝動にまで駆られた同氏は、偽善でなく本物の経営を目指せる理念と事業計画を作ろうと一念発起。

しかし、社員に理念の浸透を図ろうと試みたが、最初は思うようにはいかなかった。3年に亘る試行錯誤の末、「人が変わるの、その人が自分で気づきを得たときのみなのだ」と悟り、理念を押し付けるのではなく^{*}人。を中心とした経営に転換した。その象徴的な例が採用方法。面接の際には必ず家庭訪問を行い、「あなたの力が必要です」と訴え、経営理念を丁寧に語る。そして、同社の姿勢に深く共感した人を採用するのだ。そうやって同社の「家族になった」一人ひとりが、誇りを持って仕事に打ち込んだ結果として、「ありがとう!」「そこまでの結果か!」「さすがプロ!」という全社員で共



◀社員と現場スタッフが感謝の気持ちを伝え合うスマイルカード。「ありがとう」という言葉が並ぶ。



▲現場スタッフに届いた顧客の感謝カードが壁を埋め尽くす。これらは社内にも貼り出す他、社内報に掲載してフィードバックしている。

株式会社ベル

<http://www.ai-kando.jp/>
TEL 072-984-2487

会社DATA 設立/1992年9月
資本金/1300万円 従業員数/135名
(本社スタッフ15名/現場スタッフ120名)

代表取締役 奥 斗志雄氏

小学時代から社長になると夢を描き、32歳で念願の独立を果たす。礼節を重んじ、無心に感謝する大切さを説く人柄で、社員から顧客まで信頼は厚い。



有するモノサシともいえる合言葉が生まれた。

同社にとってはクレームも宝。「お客様の不満の声はすべてデータベースで管理しています。クレームが続く現場には、スタッフの力量かお客様の物理的な環境、いずれかに問題がある。データ管理することで問題の芽を摘み、共有することに価値があるのです」。日本一の感動企業を目指す同氏こそ、日本一感動に心ふるわせる人なのかもしれない。