

WINKER

DECEMBER No.566

12



今日の「未来の空」
大塚育・金城貴太郎(小学6年生)
『空飛ぶ車..翼が自動的にできるとよく速く走ります』

座・談・会

ダイハツ白鳥様

(京都府舞鶴市)

ひらめき、販売術その12

平成の3K「希望」、「感謝」、「工夫」

WINKER

●お客様視点のお店づくり
年間演出計画を立てよう!

●異業種から学ぶ人づくり
株式会社ヘル
代表取締役

奥斗志雄さん

●プロに聞くお客さまづくり
有限会社ネオクラフト
代表取締役

中村肇さん

NEWS

2012年WINKERのご紹介

全国の販売店様 推薦

お取り寄せの逸品

10分で十分な健康法

2人で行う

パートナーストレッチ

おいしい、おちてなし

カンタン・ティラミス

異業種から学ぶ **人** ぐるり

ビルメンテナンス業は、清掃や設備管理、警備など、ビルを総合的に管理する。当然ながら、業務を行うスタッフは相手先のビルが仕事場。社内で顔を合わせる機会が少ないため、スタッフを管理するのは大変、と思っていたが、「管理で仕事をしないようにしています」と奥さんは言う。

「例えば、本社のスタッフが各ビルをチェックに行きます。管理で仕事をしていたら、現場のスタッフは、『何か注意されるかな、嫌だな』と思うでしょう。でもうちの場合は、『早く来てほしい』となるんですよ」。

その理由は、お客様に喜んでもらいたいという共通の思いがあるから。そのため、悪いところはスタッフみんなで改善案を考える。良くなるから、「来てほしい」となるわけだ。

お客様に喜んでもらいたい。スタッフ全員がそう思うために行っているのが、従業員を「認める」、「褒める」、「ヒーローにする」ということ。表彰制度を設け、受賞したスタッフの表彰状を社内に掲示したり、社員の誕生日を全員で祝ったりと、様々な取り組みをしている。

「褒められる喜びを知った人は、人を褒められるようになる。そうになると、お客様からも褒められるようになる。褒める文化を社内根付かせることで、人が育っていくんです」。

そうした社内改革が実を結んだのは、奥さん自身が「何のために経営をしているのか」を見つめ直したからだという。「社員やその家族を幸せにするために会社がある。だから、スタッフが生き生きと仕事ができる環境を作らないといけない。その思いを形にしようとしたんです」。しかし、現在に至るまでには数々の苦労があった。

た。スタッフの退職も多かったそう。そのため、社員採用の仕方もガラリと変えた。「仕事に対して同じ価値観を持っていることが大切。そこで、面接だけでなく、職場体験、家庭訪問までして採用を決めるようになりました」。

本社の会議室には、お客様からのアンケート用紙が数多く掲示されている。そこには、綺麗に掃除をするといった作業だけでなく、相手先の業務への配慮、接客応対に関する謝辞が書かれていた。マニュアルで管理することでは得られない顧客の喜びの声。それもまた、スタッフの幸せだ。



褒める文化が

仕事に誇りを持てるスタッフを生む

株式会社ベル 代表取締役

奥 斗志雄さん

OA 機器販売会社を経て、ビルメンテナンス会社に転職。1992年に独立し、大阪・東大阪にて同社を設立。大阪を中心に、ビルの管理を総合的に手がける。バブル崩壊後、売上の急速な落ち込みがきっかけで、「全従業員が誇りを持ち生き生きと働ける会社」へと社内改革に取り組み、昨年には、2009年度関西経営品質賞 奨励賞を受賞した。従業員数145名(現場スタッフ含む) WEB サイト / www.ai-kando.jp