

人本経営

「きれいごと」を徹底すれば
会社は伸びる

小林秀司

目先の売り上げより社員を守る——株式会社ベル

大阪でビルメンテナンス業を展開する株式会社ベルの奥斗志雄社長はこう語ります。「誰も掃除のおばちゃん笑顔やあいさつよりも、きれいなトイレであることを求めます。今まではそのままでよかったです。ところが最近ホテルにも居酒屋にも『泊まる』『飲み食いをする』といった基本価値の比較ではなく『笑顔とあいさつ』『癒やし』『ニーズの先読み』といった付加価値の部分でのお客様満足が求められるようになってきました。自分たちの業界もそのような時代になっているという認識を持っています」。

そこで「そこまでするか!」「さすがプロ!」と言われる感動レベルのサービスを行うことをコーポレートスローガンに掲げ、お客様からいただく「ありがとう!」を自分たちの誇りとすることを共通の価値観として、全社員と共有していく方針を決定しました。そのための経営理念には、「自らの幸せ創造のために、人と人とのつながりを大切に、日々の仕事を通じて技能・人格を磨き上げること」と定め、社員の人間力を向上させる取り組みを最重点課題としました。