

第45期モットー「お客さまに喜んでいただけるプロになろう！」Ⅲ
ー5分前・前準備・後始末ー

「幸せを願って」

NO.218

H. 24. 9. 10

(株) ユ キ
ダスキン新居浜支店
社長 小野 正師

合掌 暑かった8月が終わりました。小さなお子さんのいる家庭では、夏休みが大変だったでしょう、大丈夫でしたか。パパもママも、疲れ果てたのではないのでしょうか。まだまだ残暑も厳しいですが、まもなく秋の活動が始まります。序々に頭を切り替え、活動前の準備や良いイメージづくりから始めます。やる前から、そんなこと無理とか、それは苦手と決め付けてはいけませんよ。

さて、今月は「100年続く企業」について考えてみましょう。来年、ダスキン本部が50周年、新居浜支店が45周年を迎えます。50年先だなんて、私生きていないし、そんな事関係ないし、考えられないわ、ではなく考えてみるのです。我が家の50年先でいいのです。子どもが小さければ、今10歳なら60歳、30歳なら80歳なので、孫を対象に考えてみましょう。要するに、子どもや孫たちにどういう人生を送って欲しいのか、そのために今自分は何をしておくのか、その辺をじっくり考えてみるのです。

因みに、50年続く企業は、1,000社に8社、0.8%です。100年だと、10,000社に3社、0.03%と極端に少なくなります。ご近所や知り合いに、100年企業をご存知でしょうか。その会社やお店の雰囲気、社風は如何でしょう。

①働いている人たちは、何となくおっとりしているような気がする。②長い目で客観的に物事を考えている→目先の損得では動かない。③原点に回帰しながらも(歴史や伝統、創業者や経営理念を大切に)、常に革新を迫及する(新しいことへも果敢にチャレンジ、時代の変化に対応)。④とにかく人やお客さまを大切にする。⑤地域行事を大切に、地域と共に発展する。⑥働く人は、会社や仕事に誇りとプライドを持っている。(会社が好き、仕事が好き、仲間が好き、お客さまが好き)

100年続くということは、大変なことなのです。しっかり勉強し、お客さまの期待に応えられるサービスや商品知識、技術、そして我々の人間性を常に磨き続け、届け続けなければならないのです。単なるモノやありふれたサービスなら、安い方が良く、ネットで注文すれば充分です。どこにでもあるものなら、自然に淘汰されていきます。

私たちには、今をより良いものにして、未来に手渡していく責任があります。恩送り(おんくり)という言葉があります。親から受けた恩は、親に返すのではなく子に返していくのです。ペイフォワードという映画をご覧になりましたか。ギブ&テイク(もちつもたれつ)、ペイバック(もらったら返す)ではなく、受けた恩は次の新しい人に贈っていくのです。「孟嘗君」(宮城谷昌光著)の本の最後の言葉にもありますが「人を助ければ、自分が助かる。助けてくれた人に礼を言うより、助けてあげた人に礼をいうものだ。」と、あります。親は、子により良い未来を渡していく責任があるのです。

新居浜支店モットー「お客さまに喜んでもらえるプロになろう」が最終の3年目となっています。私たちは謙虚に、この商品やこのサービスが、本当にお客さまのお役に立ち喜ばれているのか、世の中のお役に立っているのか、常に自問する必要があります。

今期は、大阪よりダスキンのことをよくご存知の、玉置育子先生をお招きしてマナーアップ勉強会を行います。9/7(金)と10/5(金)に店内スタッフ、11/2(金)1/25(金)ハーティさんを対象に研修を行います。しっかり学んで自分を高めてください。仕事のスキルを含めた人間性を高めることが、その人の人生をよりよい恵まれた人生に変えていきます。親が成長すれば、必ず子に善き影響を与えます。全て繋がっています。まずは、自ら学び成長し、幸せになるのです。学ぶこと、勉強することは、とても楽しい有意義なことです。一緒にやりましょう。

「100年企業」を目指す、いかがでしょう。私たちの人生は、駅伝のように、バトンを繋いでいきます。先祖や祖父母から受け継いだ尊い歴史や伝統、苦しい貧しい中を必死で生き抜いて私たちを生み育ててくれた恩に、より磨きをかけて次世代に渡していくのです。残せるものは、土地でも家でも財産でもなく、一所懸命に生きた親の生き様と周りに少しでも積んで残した徳だけです。

因果応報(いんがおうほう)という言葉があります。人はよい行いをすればよい報いがあり、悪い行いをすれば悪い報いがあるという仏教用語ですが、過去を反省する、過去にとらわれるといったネガティブに考えるのではなく、これから今から善き未来、希望ある将来に向かって良き行動をとる、未来ある子どもたちに喜びのタネまきをしていくのです。ポジティブシンキング、プラス発想、前向きに生きるとはそういうことだと思います。

秋の活動が始まります。皆で手を取り合って、新しい事にもチャレンジしていきます。より良い明日を夢見て進むのです。いつも、ありがとうございます。 合掌