

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  
－5分前・前準備・後始末－

「幸せを願って」

NO.213

H. 24. 4. 10

(株) ユ キ  
ダスキン新居浜支店  
社長 小野 正師

合掌

温かな春、遅咲きの桜も満開となってまいりました。陽気と共に、心も身体もポカポカとなり、新たな希望や勇気も湧いてきます。

さて、第55期がスタートしました。「さあ、頑張るぞ」と気合を入れ直す時です、しかし、今までのような右肩上がりの経済成長だけを求める時代は過ぎ去ろうとしているのではないかと感じています。では、何を頑張るのか。それは、業績を大きく伸ばすことよりも、我々一人ひとりのスキル(仕事上の専門性や技術・能力)を上げ、人間性を高め、お客さまに感動的なサービスを提供し、お客さまとの関係がより深まること、お役に立てることを新たな「成長」と捉える必要があるように思えます。すなわち、量の成長から質の成長へと変化しなければなりません。

会社や売上をより大きくしたいという規模の成長より、人時生産性を上げる、私たちの能力を上げる、人間性を高めるといった成長の方向へシフトし、会社の方針も「稼げ稼げ」というのではなく、「幸せとは何か」「どんな生き方をしていくべきか」「どうすればお客さまに喜んでいただけるのか」という命題を追求すべきです。このことは、実は単なる規模の拡大よりも難しく、時間の掛かる永遠のテーマだといえるでしょう。

幸い私たちダスキンのモットーは「喜びのタネをまこう」「May I help you?(何かお手伝いできることはありませんか?)」「我損の道を行く」であり、新居浜支店の仕事の目的も「お客さまに喜んでもらうこと」、仕事とは①人のお役に立つこと②自己成長のためであること③自ら進んでやること、となっております。目先の損得に左右されることなく、ダスキン本来の目的や使命を謙虚に基本に戻すことが大事なのでしょう。

どうすれば、よりお客さまに喜んでいただけるのか、具体的な動きが求められます。ひとつには、「喜びのタネまき活動」が正式に始まります。今までできていなかった、お客さまを含めたこの地域にお住まいの方々へ新居浜支店からの情報を定期的にお届けし、この街をより深く知り、なかよし度をより深めていきます。私たちがお客さまに

お届けする物は、本来ダスキンの商品や技術・サービスですが、実はそれ以上に大切なことは、私たちの明るい笑顔と優しい言葉を添えて、温かい楽しい雰囲気や元気と勇気をお届けすることなんです。「ダスキンさんが来てくれると、何だか嬉しいわ、元気になるわ」この事が一番大事だと思います。例えば、日本一の挨拶運動を通して、この地域を明るく元気にすることです。大きな社会貢献となります。

ふたつには、「健康おそうじ運動」の推進です。まずは、新規のお客さまからしっかりお伝えし、ご理解をいただきます。もちろん、お客さまの前に私たち自身がよく実践し、モップとダスクリを有効に使いこなすことから始まります。ダストコントロールシステム、バクテリアコントロール機能をしっかり理解します。健康に有害なハウスダストを失くす環境づくり、アレルギーであるダニの死がいとフンによる健康被害の対処方法、朝一番と帰宅後または週末念入りモップ掛けの習慣づくりをします。

「お客さまに喜んでいただけるプロになろう！」の最終三年目です。このデフレマーケティングの中で私たちがやって行くことは、何とか純増マイナスを回避するためにも、お客さまへのお役立ちを深める行動を具体的に起こすことです。そのための、喜びのタネまき活動と健康おそうじ運動なのです。じっくりと取り組みますので、全員のご協力を宜しくお願いいたします。

合掌