

「幸せを願って」

NO.236

H 26. 3. 10

(株) ユ キ
ダスキン新居浜支店
社長 小野 正師

合掌 2 月は、全国的に予想外の大雪等に見舞われ、大きな被害や損害を受けた地域がありましたこと、心よりお見舞い申し上げます。これも異常気象による地球環境の変化から来ているのでしょうか。想定外の事態がこれからも起こり得ますので、日頃からの災害対策、予防訓練、そして同じ失敗を繰り返さないマニュアル作成や新たなリスク管理が必要とされます。まずは、個人や隣り組同士での自主防衛から始めましょう。そういう意味では企業も個人以上に、多くの人を抱えていますので、綿密な対策を立て訓練しておくべきですね。やはり、「備えあれば憂い(少)なし」です。

さて、整備・保守・保全等に関する管理を一般的にメンテナンスと言いますが、それが動詞として使われると「メインテイン」となります。意味は、「手を入れる、手直しをする、改善する」ですが、更に「より良いものにしていく」と意識できます。私たちは、ややもすると、一度決めたこと、例えば、仕事のやり方やルール、マニュアル、開発された商品、生活習慣等、決まった事をなかなか変えることができず、漫然と同じ事を繰り返しマンネリ化することもあります。しかし、慣れて安心感があつたとしても、新たな問題が起こる前に、より良いものに変えて行かねばなりません。常に向上心を持って気づく努力を続け、もっと良い方法や手段がないか、メインテインして行きます。やがて、生活や仕事が改善され進化し始めます。つまり、どんなに良いものでも、常に手を入れ続けなければ駄目になってしまうのです。時代と共に方向性を修正し、今まで良かった事も、このままでいいのかと疑い、確認する必要があります。

と申しますのも、自社の話で恐縮ですが、毎年ホームサービスのお客さまにご利用いただいているハンドル等のサービス資材のクレイメンテナンスを新年の 1~2 月に実施しておりました。今年は、全てのお客さまに徹底しようとしてメンテナンスクロスも全顧客分を用意し、ハーティさんにお渡ししてお願いしました。それが、2 月末のハーティ会で分かった実施状況は何とか半分程度、50%できたかできていない状況でした。今年は、消費税率アップの年でもあり、少しでもお客さまサービスを丁寧に行い、顧客満足度を上げ解約防止にもつなげたいとの甘い算段の結果です。

確認してみると

- ① 今までも、全てのお客さまにお願いしますとの掛け声だけで、やる事はハーティさん任せになっており、現実には半分もできていないままの状態は何年も過ぎていた。
- ② 現状のお客さまは半数以上が留守レンタルなので、ハンドルを出していただくには前日にお電話でお願いをしておくとか、留守メモに記入し翌日に出していただく等、2 度足 3 度手間を踏まないといけない現実を無視していた。

- ③ お客さまによっては、ハンドルを付けてのレンタル納品、レンタル日以外の対応、細やかな準備不足等、会社もそれなりの応援態勢づくりができていなかった。
- ④ 全てのハンドル(モップケースも含めて)、店名シール無しや故障がないか等の注意する点も含めて、具体的なクリーニングの仕方をお伝えできていなかった。

恥ずかしながら、ハーティさんの大変なご苦勞も分からず、一方的な指示・お願いに終わっていた現状に申し訳なく反省しております。面倒くさがらず、丁寧に完全にこなすという事はどんなに大変な事なのかを改めて気づいた次第です。会社の体質や風土というものは、小さな細かな事を大切にする繰り返しから育って行くのだと改めて教えられました。

来期からは、BS も含めたハンドル・サービス資材の徹底拭き上げクリーニング、洗浄されたフィルター枠付き交換、デオ・浄水器等の器械類の交換クリーニング(会社の責任で6ヶ月~1年単位)、ケアサービスの資機材美化も含めた準備を進めています。このことは、D.JUS様、D丹後支店様から教えていただきました。ありがたい事です。

自分のやってきたことを正しいと信じることも大切ですが、社会の複雑化が進めば進む程、何が大切なのか、これでいいのか、もっといい方法があるのではないかと「自らやってきたことを疑い」、とことん考えるクセを付けることも大事ですね。理想を高く、いつもこうありたいと更なる向上心を持って、新しくやり直す勇気と行動が求められています。「メインテナンス・自らを疑う・とことんやる」、これからの時代に必要な大切なキーワードとなりそうです。

さて、この3月で今期(全国加盟店会11期)が終了します。初めての慣れないことでもあり、何かとご心配やご迷惑をお掛けしてきました。しかし、役員・理事・委員の皆さんのご協力により、事業も計画通りに進みだし、特に委員会・部会が活発に動いています。ただ、各方面から色々なご意見やご質問もいただいておりますので、謙虚に耳を傾け、もっと開かれた理事会にして参ります。

100年続くダスキンへ。未来への遠大なる理想に向かうための第一歩として、目先へもこだわりつつ、強くしなやかな加盟店づくりに邁進しますので宜しくご指導ご協力ください。

ありがとうございました。 合掌

* 新居浜支店の皆さまへ

3月に入り、梅の花が咲きほころび、ウグイスの可憐な鳴き声も聞こえ始めました。4月からの消費税率アップ前に巷では一部値上がりの声も聞こえていますが、ダスキンは一切値上げなく従来料金のまま移行しますのでご安心ください。また、来年度からは、新CMに観月ありささんの起用、新型スタイルクリーナー登場、4週間有料使用体験によるハーティさんお礼金発生、ベーシック3の新お値打ち価格設定、DDuet等、新しいものが続々登場してきます。年度替わりの春は、頭も心も切り替え、新1年生のごとくイキイキワクワクと新しいことにチャレンジして行きましょう。すぐやる、すぐ動く、良い行動習慣を身につけましょう。親の前向きな生き方、学び努力する姿を子どもはそのまま真似をします。とことんやってみましょう。

合掌