

「めざせ 日本一！」 — プロの仕事しよう —

「幸せを願って」

NO.238

H26. 5. 10

(株) ユ キ
ダスキン新居浜支店
社長 小野 正師

合掌 連休はゆったりと、ご家族お揃いで楽しく過ごされましたか？忙しく春が過ぎ、あっという間に初夏がやってきました。5月からはクールビズとなりましたが、もうすぐ夏日が訪れ汗ばむ日々となりそうです。この数年は春と秋が一段と短くなり、極端な酷暑と厳寒が長くなって来たようにも感じます。温暖化が進み、日本の本来の美しい四季の変化も薄れてきました。

人間の身体は、60兆個以上の細胞から構成されているそうです。地球がひとつの生命体であり、人間もその構成員の一部だとすると、人間だけが地球の調和を乱す異分子のように見えることがあります。人体に発生したガン細胞は、他の言うことを聞かず、独自に進化増殖していきます。やがて、その病魔が発見され、一時的に手術や放射線治療で退治されたかのように見えますが、再発を繰り返し益々悪化していきます。気づいた時には、どうする事もできず、人間は死に至り、同時にガン細胞も死滅します。もし、地球に住む人間が地球全体の動植物のガンだとしたら、これ程悲しいことはありません。人間のエゴと傲慢さが地球を食い荒らし、やがて全てが消滅してしまうのです。

青森県弘前市から車で1時間余りの岩木山の麓に、佐藤初女さん(93歳)が主宰する、憩いと安らぎの家「森のイスキア」があります。心身が病み、生きることに疲れた人々が訪れ、佐藤さんに触れ、話を聞いてもらい、素朴な食事(おにぎりとお漬物等)を食べ、癒されて帰って行きます。

佐藤初女さんは、1995年にドキュメンタリー映画「地球交響曲(ガイアシンフォニー)第二番」に出演なさった方です。その中のお話で一番印象に残った言葉が、「私は面倒くさいという言葉が嫌いです」でした。その言葉がずっと心に残り、面倒くさいなあと思うことが起きるたびに、いやいや面倒くさいことにこそ価値があるんだと、自分の中で反芻していました。

今、時代や文明はどんどん進化し、皆が慌ただしく忙しく、仕事や生活に追われています。誰もが、しんどくて辛い事より、少しでも簡単に楽な道を選びがちです。メールやネットで、手早く連絡を取り合い、買い物や調べものも手軽に済ませます。その事が全て悪いとは思いませんし、有効に活用することによって、間違いなく仕事や生活はより効率的になり、時間は短縮されます。ただ、手抜きは心抜きだと言われておりますように、便利さや快適さばかりを追い求めていると、どこかでしっぺ返しが起こるかもしれないと心配です。

先月号の理事長通信にも書きましたが、私ども新居浜支店では、今期のモットー「プロの仕事しよう」のテーマの下、個人目標とは別に会社として全員に四つのクセづけを徹底しようと試みています。

当たり前の事ができておらず恥ずかしいのですが、

① スケジュール(本人と部下の時間管理)を日々徹底します。

「今日の仕事は、朝8時までに終わらせます」(出勤前に今日の行動予定をイメージしておく)

② スピードアップ(24時間以内に回答)

すぐやる、クセづけをします。

- ③ お客さまや会社からの依頼・伝言は、必ずメモを取り、復唱し(相手の思いをくみ取る)、結果報告をします。
- ④ 書類や伝票類は完璧に記入し、次の人の余分な仕事を増やしません。

以上の事を、部門ミーティングで再確認していただき、できていない人にはすぐ改めるよう部門長がその都度優しく本人を指導します。1年を掛けて、毎週金曜日の全体朝礼で店内スタッフ全員にこの4つのテーマで2分間スピーチをしていただきます。

当たり前のことを当たり前、1年以内に全員ができるように徹底します。社内の当たり前の仕事・躰・文化として根付かせます。面倒くさいなあ、嫌だなあと思う人は残念ながら離れて行きます。

しかし、以前はひとつのことを社風になるまで育てるのに少なくとも10年はかかっていたのですが、近頃は何のためにやるのか全員が納得していただけると7年から5年でほぼ定着するようになってきました。簡単なルールや決まりごとの徹底なら1年でしょうか。

大切なことは、その決めたことをずっと継続させることです。続けることが一番大事だと思います。昔は、ちょっと難しかったことが、さり気なく当たり前全員ができるようになる。そしてその事が社風(企業文化)となり、先輩の所作から新人が自然に学び身につける。全体の中に、ひとつの高度な価値観が醸成されると、そこに、よりお互いを高め合い質の高い仕事をしようとする好循環の職場環境が生まれるのだと思います。

私たちがダスキン創業者から教えられた、喜びのタネまきと損の道を行く心豊かな人生こそが幸せな本物の生き方だと、近頃強く思うようになりました。せっかくのダスキンとのご縁を大切に活かし、トップ自らが面倒くさがらずに手間暇かけて強くなやかな加盟店づくりを目指して参りましょう。

今年度、全国加盟店会第12期もどうぞ宜しくお願いいたします。

ありがとうございました。 合掌

* 新居浜支店の皆さまへ

連休は、最高のお天気でしたね。今月末から、恒例のダスキんフェアが始まります。お陰さまで、22回目となりました。今回からは、もう一度基本に戻り、販売と売上にこだわるよりも、お客さまへのお礼返しと、特に説明商品の特長を目で見て、良さを体感していただけることを重視しました。そして、おそうじ何でも相談コーナー、健康おそうじ体感コーナー等、見て・聞いて・触れて・尋ねて、楽しめるように企画しています。ハーティさん達にもご協力いただき、全社全員で盛り上げていきたいと願っておりますので、宜しくご期待ください。

そして、重ねてのお願いですが、今回も載せた「一プロの仕事をしようーの四つのクセづけ」を是非身につけてください。

①は、手帳(ハーティ手帳)に予定を書くクセづけです。仕事は、細かなスケジュール管理(予定と時間)が大事です。レンタル日は、前日に全ての準備を済ませておきます。朝家を出る前に、再度忘れ物はないか、お客さまへのお伝え事も再確認します。②すぐやるクセづけをします。お客さまからのご依頼やご注文は、次回のレンタル日では遅すぎます。自分の勝手な思い込みはやめて、とにかくすぐやるようにします。③必ずメモを取ります。若くとも、歳を取れば尚さら、すぐ忘れてしまいます。仕事での忘れ物は命取りです。メモを取り、復唱し(お客さまの意向や真意をくみ取る)、間違いがないかを確認して、すぐ実行します。また明日にでもやろうでは、NGです。そして、結果報告をしてください。依頼してきた相手は、できたかどうかの連絡を待っています。④伝票や帳票類は、全て正式な書き方が決まっています。いい加減な書き方や間違いがあると、再チェック、再々チェックが必要になってきます。それらは、全てしなくていい余分な仕事となります。仕事は全てチームワークで動いています。一人一人が完全にこなしていただき、全体が完璧な仕事となります。日本一を目指す会社では当たり前のことなのです。宜しく、お願いいたします。

合掌