

「幸せを願って」

NO.264

H28. 7. 7(火)
(株) ユ キ
ダスキン新居浜支店
社長 小野 正師

「愛の輪35周年成果発表会」

合掌 梅雨空が続き、九州や四国の一部では集中豪雨もあり被害に遭われた地域の皆さまには、お見舞い申し上げます。

「職場の教養」(倫理研究所)6月30日号に、こんな文章が載っていました。

「電話対応は会社の顔である」と言われるように、電話での受け答えは、会社の印象を大きく左右するものです。A 子さんは仕事柄、電話の対応が多くあります。ある日、新聞の投書欄で、次のような記事を目にしました。

「ある医療機関に電話で診察の予約をした際、受付の女性が『うん』と相づちを打つのが気になった。『私はあなたの友達ではない』と言いたい気分だった。『うん』という子どもじみた相づちは、使うとしても親しい間柄に限るべきだと思う」

この記事を読んで、A 子さんは決心しました。〈お客さまに対する言葉遣いには気をつけているけれど、ひょっとしたら私も、「うん」と言ったことがあるかもしれない。これからは必ず「はい」と言おう〉

顔が見えないだけに、電話では言葉がすべてです。明るく話す、ハッキリ話す、丁寧に話す、笑顔で話すなど、自分なりのポイントを決めて、より良い電話対応を目指しましょう。

どこの加盟店も日頃から、ビジネスマナーや礼儀作法・挨拶・時間・服装・始末等に気を付けておられると思います。特にサービス業では、優秀なビジネスマン(ウーマン)である前に、優れた人間性や品格が求められます。特に、人は第一印象で9割決まるとも言われていますし、顔の見えない電話では、使われる言葉の丁寧さやトーン・さわやかな対応力で決まってしまう。

九州や近畿ブロックでは、電話対応コンテストが継続して行われているようですが、入賞される常連店では日常業務において日頃からきちんと当たり前に行われ、会社の素晴らしい社風となっておられます。また、加盟店訪問をして、玄関に一步入るとよく分かります。トイレをお借りし倉庫を見ると、日頃から何を大事にしているかが見えてきます。自分たちの会社をどういうお店にしたいのか、加盟店経営者のお考えや生き方がそのまま顕れてくるのでしょう。私も良い社風づくりを、常に心したいものです。

7月2日(土)には、公益財団法人 ダスキン愛の輪基金 設立35周年記念 ダスキン障害者リーダー育成海外研修派遣事業 成果発表会が、皇居前の丸ビルホールで行われました。ご存知のように、1981年の国連「国際障害者年」の年、ミスタードーナツ創業10周年を機に始まりました愛の輪運動も35周年を迎えることにな

りました。

一つは、障害のある日本の若者を海外研修派遣する事業です。35年間で489名が研修を終了し、帰国後はその貴重な体験を活かし、大学教授や自立生活センターの運営、障害者スポーツのインストラクターなど、様々な分野で活躍されています。二つ目に、アジア太平洋地域の障害のある若者を日本に招き、障害者福祉を学んでいただいております。1999年にスタートしてから17年間で121名の研修生が学び、母国でリーダーとして活躍されています。私たちの“誇り”であり、大きな“宝物”であると感じています。

この度の14名の成果発表会でのサプライズは、秋篠宮妃殿下と眞子内親王殿下にご臨席たまわったことです。事前の案内は一切なかったものですから、当日ご参加の皆さまはさぞ驚かれたことでしょう。ご入場なされた一瞬で、会場の空気が引き締まりました。目の前をお通りになられたものの恐れ多くて顔を上げられず、(残念ながら)ご尊顔を拝することが叶いませんでした。休憩をはさんだ2時間、資料と共に研修生の発表をご熱心にお聞きいただきました。終始、穏やかな笑顔と奥ゆかしい佇まいで、研修生を温かく優しく包み込んでいただきました。宮家のご存在というものは厳かで、日本の国には必要な、尊い有り難いお立場であると認識を新たにいたしました。

研修生の成果発表も見事なもので、感動的でした。どなたかの、「どんな小さなことでもいい。誰かのお役に立つようになりたい。」との言葉が強く印象に残りました。誰もが皆、それぞれが、誰かの何かのお役に立つ役割を持っていると思います。周りの人に喜ばれる、社会や地域、日本の国のお役にも立っていく。それが、自分のアイデンティティであり、誰かの役に立つ存在でありたいと願う心が私たちの成長を更に促してくれるでしょう。研修生の皆さまに、確かな勇気と明るい希望をいただきました。

紀子様、眞子様をお迎えしての、厳粛な愛の輪35周年記念発表会となりました。ダスキンの大きな社会貢献事業として、新しい段階、次のステップへと繋がりますようお願いしております。10月の経営者勉強会鹿児島大会へのご参加を続々とお申込みいただき、ありがとうございます。どうぞ、ご期待ください。理事長通信38号でご紹介しました、中田武仁氏が残念ながら亡くなりました。ご冥福をお祈り申し上げます。

ありがとうございました。合掌

* 新居浜支店の皆さまへ

たんぽぽ通信等でもご案内しましたように、皆さまからの心温まる寄付金と「くまもんスポンジ」や会社からの支援金を合わせて、総額¥1,201,000もの浄財が集まり、6月20日に日本赤十字社とダスキンファミリー支援講座へ送金させていただきました。誠にありがとうございました。

金額の多さもさることながら、私は仲間や家族・ファミリーの危機や困難に対し、わが身を削ってでも応援する。その心と行動が一番尊く、大切なことであると思っています。皆さまからの善意に心からの敬意を表しますと共に、同志である皆さまに誇りを感じます。

紀子様、眞子さまは本当にお美しい方で、気品の漂う高貴な方でございました。最後に、お礼のご挨拶を大変緊張しながらさせていただきましたが、あのお優しい笑顔でしっかり受け止めていただき感無量でした。日本の国は世界最高の素晴らしい国であると改めて感じました。

ありがとうございました。合掌