

飯島賢二の『恐縮ですが…一言コラム』

第 485 回 セクレタリー・マインドを持ったスタッフ

2012.8.12

最初に結論を言うておく。

セクレタリー・マインドを持ったスタッフが何人いるかによって、サービスの質が変わってくる。古今東西の真実であると言って、過言でない。

セクレタリー・マインドを持ったスタッフ、つまり「秘書型社員」とも言うが、本来の意味は経営者に対しての気配りができるスタッフのことである。

経営環境が、厳しくなるに従い経営者、幹部は多忙になり仕事内容も複雑になって来る。いかに有能な経営者でも、人間の、仕事を処理する能力には限界があり、また、経営者が自ら処理しなければならない仕事以外に、付随業務を処理してくれる人材がどうしても必要となってくる。その役目を果たすのが、秘書型社員である。

こうした社員が、多いほど組織環境は活性化される。

秘書型社員の働き方としては、組織内にあっては、経営者、幹部の本来の仕事が出来るように、仕事に精通し、コミュニケーションを図り、情報を整理・整頓するアシスタントでなければならない。要するに、**援助する役割を喜んで果たせる人のことだ。**

実はこの機能が、経営者に対してだけでなく、お客様に対して発揮出来たら、素晴らしいサービス商品になる。

その最たる例が、昔の繁盛旅館にいた「名人芸」たる仲居さん(今は客室係)である。お客様の喜怒哀楽を察知して、適当な触れ合いの中で問題を解決してやろうという気持ちがあるのだ。だから、お客様の短所をカバーして、良い処を積極的に褒めてあげる。お客様の「かゆいところ」に手が届くような、サービスが堂々とできるのだ。このレベルの人材をいかに多く育て上げるかが、これが、サービス業の秘訣であり、差別化の最大の要素であるといえる。

メルマガ「3分コンサル・お客様満足主義 108#291」(2012.08.02)によれば、秘書型社員の資質としては、以下の8つを保持していることが望ましいようだ。

- 1) 几帳面である
 - 2) 丁寧である
 - 3) 記憶力が良い
 - 4) 冷静である
 - 5) 頭の回転が良い
 - 6) 心配りができる
 - 7) 感受性が豊か
 - 8) 明朗である。
- 以上の8資質である。

これらの資質が、最初から備わっている人など居っこない。

だから最初から「私には、こんな資質は無い」と僻(ひが)み、あきらめない事である。

無いのが当たり前と考えると気が軽くなる。

ゆえに何度も繰り返し、訓練して身につけていくものである。

これがなかなか難しい…だから、マネジメント的に言えば、差別化の大きな核になる。

セクレタリー・マインドをスタッフに植え付けよう。

特に「サービス業」の看板を掲げる業種は、必須条件である。