



イケン先生の『恐縮ですが…一言コラム』

第 557 回 素晴らしいスタッフに恵まれて～ありがとうございました。

2013.12.29

昨年の我が社の年間テーマは「感動創造」だった。

当たり前のことを当たり前に行うこと自体、今や難しい時代になったけど、それだけではとても、激しい競争社会に生き残ることはできない。

税務会計や保険や、経営指導等を軸とする我々の事業体は、事業所サービス業である。サービス業である限り、我々の提供商品は申告書や決算書、保険証書や経営計画書を作るのではない。それらは一つのツールであり、サービス業である限り、究極の目的はお客様に「安心」と「安全」を提供すること、そしてお客様から「ありがとう」の感謝をいくつ頂けるか、それを目指した業務を遂行することに他ならない。

ありきたりの、当たり前の、事務的な仕事は、決してサービスの提供とは言えない。お客様の「感動」を創造すべきサービスを提供し続けないと、顧客満足は生まれる筈がない。

こんなテーマを掲げつつ、一年間が過ぎ去った。

今年も色々な変化があった。想定内、そして想定外の変化があった。

特に想定外の変化への対応は、はなはだ辛く、厳しいものがある。

通常の動きや、頭ではとても対処できないゆえ、想定外なのだから。

いかにも手前味噌の話だが、

今年の我々スタッフ達は、全員が一丸となって難しい難関を見事に捌いてくれた。

それは経営者の卓越した指導力というよりは、彼らが培ってきた「現場力」の力だった。

「お客様に迷惑をかけてはいけない」…この言葉が彼らの合言葉となった。

細かいところまで、経営者の指示を待っていては間に合わない。

「代表、何とかします」…そう言い終えた彼らは、それぞれの業務枠を超えて、協力と連携を密にしながら、自らスピーディな動きを始めた。

夜遅くなる日が続いた。でも彼らはめげずに、文句言う暇もなく必死に頑張った。

そう時間をかけずして、想定外のリスクはほぼ、想定内に変わっていった。

経営者の力以上に、スタッフ全員の責任感がもたらした「現場力」の凄さだった。

お客様からたくさん「ありがとう」が届いた。

うれしかった。

今改めて、我々事業体のスタッフの頑張りに感激している。

2013年、私自身、彼らスタッフから「感動創造」を頂いた。素晴らしい仲間たちに囲まれ、感謝してもしきれない。この感動創造がある限り、来年も頑張れる、そんな一念を抱きつつ、大晦日を向かえることができた。
一年間、ありがとうございました。