

無財の七施

お客様に満足していただくために、企業は多くのことを実践しています。起工式や竣工式を演出したり、工事の進捗状況を毎週デジタルカメラでお客様に送信したりする会社があります。迅速にクレーム処理したり、こまめにハガキを出したりすることも顧客満足の手法の一つです。

ところが、手法だけ講じてもお客様は心から満足されるでしょうか。

ここで、「顧客満足」を超えて「人間満足」の原点ともいえる「無財の七施」をご紹介します。これは、仏教の教えで、財産のない者でもできる、相手に対する七つの施しのことです。

1. 眼施

やさしく、暖かい眼差しを相手の方に投げかけることです。暖かい気持ちは、目を通して伝わるのです。

2. 和顔悦色施

やさしく暖かい笑顔で接することです。笑顔はすべての氷を溶かします。

3. 言辞施

優しく暖かい言葉を投げかけるということです。たった一言で、人は救われるものです。

4. 身施

相手の方が、身体的に困っている時は、自分の手や足などの身体を使って、その方のお役に立ってあげるといことです。荷物を持つとか、座席を譲ることなど健康な方の努めです。



お客様の声

春日井商工会議所さまよりお話を伺いました。

商工会議所で ISO を会員企業様に進められた背景はどのような内容ですか？

当商工会議所の製造業部会において、部会事業の中で ISO の取得支援への要望がありました。ちょうどその頃、ISO コンサルタント業務を行っていた当所会員でもある市内企業から 地域貢献の観点から安価で会議所会員企業の共同取得を指導したいとの申し出があり、お願いすることとなりました。

その後、建設業部会でも ISO 共同取得を進めるべく部会に諮りましたが、建設業は他業種と異なり特殊なため専門のコンサルタントに依頼する必要があるとの声があり 実績のあるハタコンサルタント株式会社さまにご依頼することとなりました。

会員企業様の反応はいかがでしたか？

毎回、新規の説明会を行う段階では反響はあるのですが、実際に経費や所要時間、内容を聞かれると次回募集まで見送りになってしまうことが多いです。市内製造業では大手はほとんど取得を終え、中小規模企業が対象となっておりますので、人材で難しいところがあるようです。建設業は、県や市がまだ ISO 取得を入札の条件としていないこともあり、反応はあまり無いのが現状です。

コストはどうでしょうか？

当所の場合 単独所得の市価に比べ 1/2 ~ 1/3 でコンサルタントにお願いしており、審査登録費用に対しては市から半額の補助（市内のサイトに限る）が適用できますので、企業の負担は軽減できているものと思っております。

メリット、デメリットはいかがでしたか？

ISO は全国的な需要のもので、安価で認証へのバックアップができれば 会員サービスとしてメリットは充分にあると思われまます。デメリットと言え、コンサルタント料が各社まちまちで、会議所としての価格設定が難しいことでしょうか。

ISO 取得企業様のその後はどうでしょうか？

概ね満足いただいております。協同取得支援を始めて約 2 年が経ち、「ISO のおかげで社内の仕事の流れが円滑になった」というような声が聞かれるようになりました。ただし、その後の各社の自力での運営やサーベイランスへの対応について困っている企業がありますので、どう支援していくかが検討が必要なところではあります。

共同取得開催の予定

建設業を対象に、3 月 24 日午後 6 時より説明会を開催予定です。そこからグループ が構成できましたら、5 月中を目途にスタートさせるよう考えております。

春日井商工会議所様の今後の方針

ISO 協同取得支援事業は、今後も継続実施いたします。その中でより安価に、より負担をかけず進められるよう、改善を常に考えていきます。また、現在は ISO 14001 の取得希望事業所が少なくグループが組めない状況ですので 取り組まれる企業を広く募集して行くことが必要と思われまます。

5. 心施

その人の心の悲しみや苦しみをともにわかちあえるような心を持つということです。報いを求めない「尽くしきり」の精神です。

6. 座席施

自分が先にいる場所をその方に譲る優しさを持つということです。物理的な場所にとどまらず、優位な立場や地位を譲ることも大切な施しです。

7. 房舎施

一夜の寝場所を乞われたら喜んで、泊めてあげたいものです。最近では、寝場所を求める方は少ないかもしれませんが、行く当てのない心を持っている方はいらっしゃいます。そんな時、温かな心で休んでいただきたいものです。

多くの方が、この無財の七施を実践しておられます。

詳しくは、ハタウェブドットコム (www.hata-web.com)

の「FURUHATA Report」をご覧ください。

真の顧客満足、そして人間満足を目指しましょう。

(降旗 達生)



「報連相コンサルタント滝澤道幸の報連相なんでも相談室」

第2回 人間関係編

某会社 総務課にて事務員をされている S さんからの質問です。

『直属の上司（部長・課長）からは仕事を頼まれるし、お局様からも仕事を頼まれます。はっきり言ってさばききれません。でも、お局様の頼まれ仕事を断ることは絶対にできません。断ったら、とてもじゃないけどこの会社にいることができません・・・。どうしたらよいのでしょうか？』

これは、確かに苦しい状況ですね。3 人の上司が別々にいるようなもので、忙しい日々でしょう。「ただ忙しい」だけならまだしも、3 人からの指示が矛盾することもあり得るわけで、様々な気苦労もあるはず。また、あなただけでなく、先輩や後輩にも良い影響はないでしょう。

こうした職場から生まれる一番の問題は、「仕事に責任感をもてなくなっていく状況をつくりだしてしまう」ということです。きっと、いつも沈滞ムードの漂う職場で、下から見ると仕事があまくいかないのは、上司や T さん(お局様)のせい。上からみると、気がきかず能力のない社員たち、という構図です。

こうした職場の報連相・仕事は、「無責任」すなわち「ダレ」がその仕事を担当し処理した当事者か、があいまいな報告・連絡・相談になっていきます。5W1H の「ダレ」がぬけた報連相です。そして、「自分は知らない」「やっていない」「言っていない」が口グセになるのです。

S さんへのアドバイス

こうした状況を打破する手だてのひとつは、こうした現状を「他部門の上役の方々に何とかして知ってもらう手段を考える」ことです。現状を是認しているあなたの上司に訴えてもヤブヘビでかえって立場が悪くなります。他部門の上役に伝えることでも、立場が悪くなることもありえますが、伝え方を工夫すればうまくいく余地があります。

一例をあげましょう。

日々あなたの職場から送り出される無責任な仕事によって、他部門の方々は迷惑をこうむっています。

他部門の方々から「クレーム」がくる。チャンスです。単に、担当社員に電話であやまって済ますようなことをせず、コトをやや大げさにして、他部門に出向いて担当者にお詫びをしましょう。とくに、上役の方が近くにおられたら、声をやや大きくしましょう。決してあなたの上司や T さんの「せい」にしたお詫びにせず、自分の努力不足を強調するのです。

何回も何回もあなたが他部門でこうした「誠意」をみせることによって、あなたの職場には「何か微妙でややこしい問題があるらしい」と会社全体に広がることでしょう。広がってしまえば、みなが無関心ではられません。こうして、他部門のかたがたから自然に社長の耳に入ることになれば、しめたものです。まともな経営者なら、生産性をさまたげる問題をほかっておくはずがありません。

あくまで、一例ですが、参考にして下さい。

さて、S さんにもう一つアドバイスがあります。

その前にひとつ質問です。

「あなたは果たして、ダレのために仕事をしているのでしょうか？」...

この質問は S さんだけの問題ではありません。みなさん答えてみて下さい(滝澤より)

アドバイス は次回に。この質問の回答をお寄せ下さい。担当、澁谷まで。