

9月分

伝えることと伝えること

9月1日

(伝えるなければ何の意味もない。)

古田土会計では、お客様が来社されると、全員立って挨拶します。立っていない社員がいたら、すぐその場で注意します。何故その場で注意するかと  
 言うと、その場で注意しないと、方針がだんだん実行されなくなってしまう。東京デ  
 ザニールランドでは、髪の毛が耳にかかっている人がいると、上司が部下に「髪  
 の毛を切るか、耳を切るか選択させる」そうです。そして上司はその場でハサ  
 ミを取り出して、髪の毛を切ることを選んだ者には、すぐその場で切ってしまう  
 そうです。本人はみっともないものですが、床屋さんへすぐ行くそうです。  
 即行することによって、規律は守られます。話を元に戻しますと、何故  
 全員立って挨拶するのかわ、それは、お客様に挨拶する心、わざわざ  
 お金と時間をかけて、来ていただいたに本当に有り難いという気持ち  
 をお客様にわかるように伝えるように、伝えたいと思うからです。  
 いくらお客様に感謝する心があっても、心は見えないものです。座  
 ったまま挨拶したのでは、お客様に心が伝わりません。

私達はまだまだ未熟ですが、常にお客様に喜んでおくれるような  
 仕事をして行きたい。できた「感謝」されるような存在でありたいと強く  
 願っています。この想いをお客様に伝えるようにするために工夫や  
 努力をしています。いくらこまごまの想いが強くても、真険に伝えたい  
 と思っても、お客様に伝えるなければ何の意味もない  
 です。そこで、ある本で読んだことを紹介させていただきます。

期待 = 実感	→	満足	このレベルはむしろよい店、会社があるところへ
" < "	→	感動	お客様の期待を超えるサービス、デズニールの世界
" << "	→	感激	感動系サービスが続くと、
" <<< "	→	感謝	" が習慣になると
" > "	→	クレーム	スピードで対応
" >> "	→	怒り	クレームが続くと取引停止、口で悪い話が

お客様に会社のおさ、商品・サービスのすばらしさを真険に伝える努力  
 をして、お客様に伝えるためには、演出と表現力が必要です。

私達の表現力、演出として、全員立って挨拶、メニュー表、駅前清掃、  
 日本を美しくする掃除の会への参加等があります。また月次決算書は  
 お客様に数字に強くなってもらいたいという思いから、古田土会計独自の  
 工夫例えば表紙の色、ストラク表、キャシュフロー計算書、資金別当等、お客様  
 の目で見えてわかるように、お客様に想いが伝わるように作成し、担当  
 者が熱い気持ちで説明させて頂いています。また、経営理念が  
 社員に伝わるように、担負埋井の精神で日々努力しています。お客様  
 に経営計画書を一社でも多く作ってもらいたいので、当社の計画書を差し  
 上げています。実践している計画書なのでお客様が真似しやすいのでは

古田土 満