

顧客の心をつかむ

会計事務所 の「元気」

平成 21 年 4 月 28 日付けの
住宅新報に 私共が紹介されました

「所長、おはようございますー」「はい、〇さんおはようございます。今日も1日がんばりましょうー」多くの会社で聞かれる朝のこの言葉だが、古田土公認会計士・税理士事務所が他の違うところは、相手の手を握り合ひながらこの言葉を交わすところだ。「あいさつ」の一番の目的は、相手を元気にすること。

古田土公認会計士事務所

古田土所長は毎朝6時40分に出社し、業務を行いながら出社してきた社員を出迎える。出迎えることが出来るのは、所長の机が事務所入り口の受付カウンターにすぐ横にあるから

必要ありませんし笑」と優先する、という会社の根底に流れているのは「体操」の2つの取り組み「元気」。「自分たちが元気になければ、相手(顧客)を元気にすることはできない」という考えを具現化したひとつだ。仕事に結び付いているというところが、全社員真剣に取り組める理由になっ

「強制」と受け取らず、積極的に自らを高める手段として社員が実践している会社となると、そう多いものではない。東京都江戸川区に本社を置く古田土(ただ)公認会計士・税理士事務所では、120人の社員が「あいさつや清掃の大切さ」をしっかりと理解したうえで、「あいさつは仕事に優先する」というスローガンのもと日々の業務に取り組んでいる。中小企業をクライアントに持ち、税理士業務、経営コンサルを手掛ける同社。「クライアントに、感謝と元気を与えるために実践しているだけのこと」(古田土満社長)。その考えは、住宅を紹介する不動産業にも通じているようだ。(福島 康二)

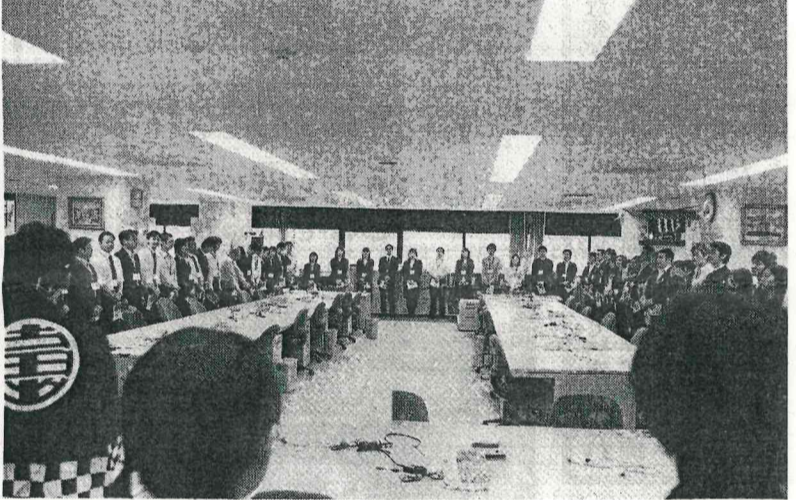
全員が理念を共有、自発的に行動

「社員一人ひとりの表情をこの目で確かめ、そのことよってどういふなぞ、ドライブを送ることができない」。また、所長室などを設けないことによる「コストカットの効果も大きい」とい

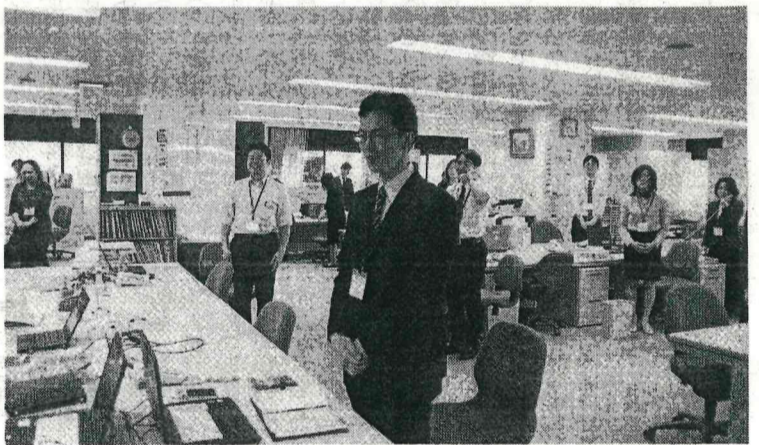
「本気のジャンケン」は、社員が2人1組になりその名の通り勝った方は本気で悔しがる取り組み。「楽しんでいませ」と大きな声であいさつする。最初はびっくりする(笑) ようだが、慣れた人は「しっかりと、また、相手の手を握り合

「会議のための会議をしている」という揶揄やゆがあるように、あいさつ自体が仕事になっていては元も子もない。我が々が売っているのは商品とサービス。商品がしっかりしていなければ、サービスが充実していても仕方がない。同社にはクライアント向けに「月次決算報告書」「経営計画策定」といった商品がある。それがしっかりとしたものであるからこそ、担当社員のサービスが生き

「夢や感動を与えること」は、住宅・不動産業の世界では重要な仕事のひとつである。そのためには相手にイキイキとした姿をまず見せることが必要だ。日常的にあいさつ、清掃はその訓練の一つ。ただ、それを自発的にやっているのか強制的にさせられているのかが、大きな差が出ることに間違いはない。



全員そろって毎朝朝礼。この朝礼から1日の元気が始まる。司会者はハッピー姿で進行する(左端)



全員一斉に立ち上がり来訪者を「いらっしやいませ」と出迎える。初めての人は驚いてしまうとか

「職場とは人間性を高める場」古田土所長は、「職場とは人間性を高める場所」だと言った。だからこそ、あいさつや清掃には徹底したこだわりを持っている。あいさつをしっかりと、進んで清掃することで「思いやり」「素直さ」「熱意ある誠実さ」「感謝する心」「心の美しさ」を持った人間になつてほしいと願う。このことについては新人もベテラン社員も関係なく、すべてが同じ環境で、同じ気持ちであいさつ、清掃に向き合う。「新人だから大きな声で」「新人だから早く出社しろ」といった区別がないことも、皆が気持ちを通わせて懸命に取り組める理由の一つだ。

「立派な理念を掲げそれを社員に求めても、掲げたら本人がそれを遂行しなければいけない。それを実践できるはずがないと考えている。ただ、社員も「会社がそうだから」と甘えてはいけません。変えてやろうという意識を持つことが大切。同じ考えを持つ人を1人、2人、3人に増やしたいという真剣な努力は、いつか報われるもの」

古田土所長(左)が毎朝社員を出迎えガッチリ握手を交わしてあいさつする。