

平成28年9月

あなたの仕事に優しさはあるのか。

世界で一番掃除が行き届いていてきれいな国際空港は羽田国際空港です。ここには日本一の掃除のプロ「春子さんがいます。(名字は忘れました)春子さんは中国残留孤児の娘さんです。中国では中国人として生活していましたが、日中国交正常化に伴い日中の国交が回復したのでお父さんが日本人ということをお父さんが告白した。日本人ということはいじめられ、やがて日本に来た。中国人といわれ、いじめられ、就職先も見つからなかった。片言の日本語しか話せない家族にやっと見つかった仕事が掃除でした。春子さんはとろろと認められたいという思いで掃除のプロになろうと思ひ、掃除の技術を学べる学校に通ひ、羽田空港の掃除会社の常務さんと出会い、技術を学ひ、羽田空港に入社した。そして会社でも一番の技術者になり、東京都の掃除の技術コンテストで2位になりました。常務に報告すると「まだまだ」と言われ、認められませんでした。次に掃除の技能士の試験に合格しても「まだまだ」と認められませんでした。春子さんは常務さんに何が足りないのか聞きました。春子さんは常務さんに「君の仕事には優しさが無い」と言われた。その後春子さんはトイレ掃除のときは、利用客に笑顔で明るく挨拶するようになりました。ソファを掃除するときには、ソファとソファの隙を点検し、小さなゴミも見逃さない。小さな子供が口に入れる危険があるから。目に見えないところも深夜9-2時頃に掃除していた。その後春子さんは掃除の技術コンテストの全国大会で1位になりました。これを常務さんに報告すると「1位になることはわかっていました。」と言ってくれた。常務は62歳で亡くなり、私はテレビで見て感動しました。私達の仕事に優しさはあるのか。この優しさは、まさに相手を想う気持ちです。仕事に慣れてくると、時間と追いつき、この仕事に在ります。相手に対する優しさが無いものです。自分中心になり、仕事に感動がなくなり、感動を与えられません。むしろ業務ミスやクレームになります。仕事の本来の目的は、利益を出すことでも、大きく稼ぐことでもありません。人様の役に立つ世の中に貢献し、仕事を通じて感動や感謝を体験し、人として成長することです。そのための手段として会社は、何のために存在するのかという使命感と会社は将来どうなるという未来像を社員に示さなければなりません。特に使命感は、社員が誇りを持つものでなければなりません。上場するとか、大ききではありません。帝国ホテルは日本の迎賓館として誕生したのでその志を原点として大義と理念の教育をいっている。小林哲也氏) 私は、会社の社員に対する優しさは、法政大学の坂本先生の言っている「人を大切にする経営」であると確信しています。お客様よりも株主よりも、社員と家族を一番大切にする。仕入先、外注先の社員と家族を大切にする。障がい者等の社会的弱者を雇用し、社会に貢献する。このよる会社を増やすために、坂本先生は「人を大切にする経営学会」を立ち上げました。古田さんは常任理事として微力ながら貢献しています。社員のお客様に対する優しさが一番大切です。社長の思いにより、社員満足は実現できずお客様満足は全社員で実践しないと実現しないから。90%の社員が実践しても10%の社員が実践しなかった。クレームの山です。社員一人一人の心の持ちよが大事です。社員の皆さんへ、私達古田士会計のやっている仕事は、中小企業で働く、社員と家族を幸せにするために在るべきでないもので。この志を理解し、自分の仕事に優しさがあるのか自由回答し、欠けているを、今から考え変え、行動を変えましょう。お客様がクレームで叱られるのではなく、感動してもらえる仕事を共にしていきたいと思います。古田士満