

今月二十日の『職場の教養』のテーマは「澆刺とした仕事ぶり」であり、二十二日は「心を配る」です。この二篇の内容には、共通するものがあります。

「澆刺とした仕事ぶり」では、「一人の挨拶や仕事ぶりが周囲の先輩や同僚に自然と影響を与え、職場が澆刺とした雰囲気になるものである」として、基本的かつ必要な起居動作について記されています。

「心を配る」では、「明るく心を配れる人は、周囲から喜ばれている」との内容で、心配りの大切さをポイントとして指摘しています。

A氏が出張した際に利用したホテルでの出来事です。二日連続の出張で、翌日は移動することになっていました。移動に新幹線を利用することもできませんが、ローカル線を利用しようと考えていました。

出発時間と到着時間を調べるために、ホテルのフロント係に「JRの時刻表を貸してください」と依頼。A氏はその時間をメモするために、手帳とペンを取り出して時刻表を待っていました。

すると、「お待ちいたしました」と差し出された時刻表と共に、なんとメモ用紙とペンが用意されているではありませんか。これを見たA氏は、大きな感動を覚えられました。お客様は必ず時間をメモするだろう、というフロント係の心配りに対する感動です。

翌日も別のホテルで感動的なことが起きました。その日は、得意先とホテルでの待ち合わせでした。フロントでチェックインを済ま

## 喜んで心を配る働きが お客様の感動を呼ぶ



絵・わたなべじゅんじ

せたA氏が「どこで待とうか」とロビーを見回していると、フロント係が「お客様、どうなさいましたか？」と聞いてきました。「待ち合わせをしようと思いましたが」と言うと、「あちらの場所です」と正面玄関がよく見えます。お掛けになってお待ちになられてはいかがでしょうか」と案内してくれました。

A氏は「感動的な応対に接し、自分の気持ちまで清々しくなると、二日間とも仕事が順調に進んだ」と周囲に語ったようです。

どの業種においても、お客様に満足を与えることは、事業商売の基本中の基本です。社長を筆頭に、全社員が「常にお客様に満足」という信条のもとに仕事に携わることで、冒頭に記した「澆刺とした仕事」および「心配り」に繋がるのです。

倫理研究所理事長・丸山敏秋編著の『倫理経営原典』に、「喜んで仕事をすれば事はスラスラ進む」「喜ぶ」ということは、目の前に起こった事に、明るい心の光を投げかけることである。出会ったものに、温かい心のうるおいを注ぎかける事である。(中略)喜んで仕事にかかると、機械に油をさしたように物事がすらすらと進む。喜んで人に応接すると、難しいことでも、すらすらと片づく」とあります。

まずは経営者自身が仕事に喜んで取り組み、社員やお客様に対して温かく潤いの心を持つことです。そこから自らの企業が喜働集団となり、「顧客満足度」を高めることにつながり得るでしょう。