

元 氣 の 源 通 信

充実した人生を送るために心・技・体を磨き続ける
みんなが笑顔で幸せに暮らせる社会をつくろう

特定社労士・人事コンサルタント 深川順次
福岡市博多区比恵町 11-7-701
深川経営労務事務所・(株)グッジョブ
TEL092-409-9257 FAX092-409-9258

(今月の言葉)「丁寧な仕事」で日本一を目指す②

- ① 「心・技・体」を鍛える
- ② 仕事に使命感を持つと達成感を味わえる
- ③ 感謝の仕組みをつくる

2023年3月号 (第227号)

前号では

- ①お客さまが感動する「丁寧さ」
 - ②「丁寧な仕事」は準備が8割
 - ③「丁寧な社員」を育てる
- を紹介しました。

今回も『「丁寧」なのに仕事が速い人の習慣』(池田輝男)を紹介しながら、「感謝され、利益も2倍になるビジネスの絶対法則」について、明らかにしたいと思います。

「丁寧な仕事」で日本一を目指す②

■ 「心・技・体」を鍛える ■

5S(整理・整頓・清潔・清掃・しつけ)の実践とともに重要なのが、「心・技・体」を鍛えることです。

- ・心を鍛える…精神を安定させ、相手を思いやる心の強さを身につける
- ・技を鍛える…技術的に修練して「できること」を増やし、その錬度を上げる
- ・体を鍛える…食事に気をつかい、適度な運動をし、健康を維持する

この3つにも優先順位があります。何よりも「体」です。安定した肉体には、安定した心と技術が宿るからです。いい仕事をしたいと思ったら、体を鍛え、ケガや病気をしないようにすることが、最も基本的な準備となります。

【体を鍛え、健康を維持する方法】

池田社長は、業務の合間での「お祝い体操」を推奨しています。バレーボールのトスを上げる時のように、両手を頭の上に掲げた後、肩甲骨を動かす形で腕を上げ下げするだけです。この体操で簡単にリフレッシュができ、ストレス解消にもなると思います。

もちろん、日常的な取り組みが大切です。健康づくりには「5つの習慣」が求められています。

- ①規則正しい食生活…栄養バランスを考え、1日3食、きちんと食事をとる。
- ②適度な運動…1日30分~1時間を目安に有酸素運動+スクワットなどの筋トレを行う。
- ③良い睡眠…決まった時間に入眠、起床を行う。
- ④禁煙と節酒
- ⑤ポジティブ思考…「気持ち前向き」を心がける。

「健康経営」を実践している企業も増えています。

【心を整える方法】

なによりも、その日の仕事を取りかかる前に、「予め成功イメージを思い描いておく」ことが重要です。成功イメージは、その日の1日の終わりの場面を想像し「そのときにどういう状態でいたいか」に思いを巡らせるのがポイントです。例えば、「寝るときに、「今日は最高だった、明日も頑張ろう」とプラスの気持ちで眠りにつく」などです。

「1日の終わり」を思い浮かべるのは短期的イメージですが、これを積み重ねることで、中長期的なイメージも描きやすくなり、未来への展望が持てるようになります。それは、打たれ強い心や、心の免疫力を育てていきます。

心と体を鍛え、整えていけば、自然と技術力は高まっていきます。

■仕事に使命感を持つと達成感を味わえる■

旅人は、ある村を訪れました。村では、三人の石切職人が、作業をしています。何やら、大きな建物を建築しているようです。旅人は尋ねました。

「あなた方は、何をしていますのですか？」

一人目の男は答えました。

「カネを稼いでいるんだよ」

二人目の男は答えました。

「私は、国一番の石切職人になるために、技術を磨いているのです」

三人目の男は答えました。

「私は、村人の皆さんの憩いの場所となる、教会を建築しているのです」

3人の石切職人の寓話は、「仕事に使命感を持つ」ことの重要性を、明らかにしています。

自分が社会的に自立し家庭生活を営んでいくためには、「カネを稼ぐこと」は欠かせません。また自分がプロフェッショナルになるためには「技術を磨くこと」も大切です。更に大切なのが、仕事を通じて「社会に貢献している」という意識です。最も高いモチベーションを持って仕事に取り組んでいるのは、3人目の男ではないでしょうか。

池田社長は、この石切職人のマインドに学び、仕事に使命感（ミッション）を持つ重要性を強調しています。

【使命感が「丁寧な社員」を育てる】

ピアノは高価です。しかも買う人からすると、とても思い入れのある商品となります。

彼は、「仕事におけるマインド」を社員に対して次のように伝えています。「私たちが運んでいるのは、単にピアノというだけではない、とある家族の思い出や団らんの記憶であり、家族の人生そのもの」と。そのために一人ひとりのお客さまを大切に、その問題や課題を解決することに真摯となり、必然的に「丁寧な仕事」が実現できるといいます。

■感謝の仕組みをつくる■

なによりも、社員が嬉しいのは、お客さまに「ありがとう」と感謝された時です。池田ピアノ運送(株)でも「仕事をしていて何が一番うれしいか？」と質問すると、8割以上の確率で「お客さまに喜んでいただき、感謝され、ほめられたこと」という答えが返ってきました。これがやりがいやモチベーション、仕事のクオリティ向上につながっています。

【お客さまからほめられる仕組みをつくる】

そこで、考案されたのが「お客さまアンケート」です。同社のアンケートは極めてシンプルです。基本的に白紙がベースです。最初に運送スタッフの顔写真と簡単な挨拶文があり、質問は1つだけです。「池田ピアノ運送に依頼していいことありましたか？それとも嫌なこと？ぜひ教えてください！あなたのご意見が、今後のサービス向上につながります」

答えは、白紙のスペースに自由に書いてもらう形式です。手書き、しかも今どきFAX返送ですからお客さまにとってはかなり「面倒くさい」。でも、返送の手間など関係なしに、感謝の言葉を伝えたいと思ってくださるお客さまも多いとのこと。

【「サンクスカード」で社内に感謝の文化を育む】

同社では、お客さまへの感謝の気持ちを伝えるために、手書きでしたための「サンクスカード」（「感謝のハガキ＝お礼状」）を送っています。しかもサンクスカードの作成を、一般職は月5枚、管理職は月10枚と、ノルマとして設定しています。該当するお客さまがいないうちは、上司、同僚、部下に送ってもよいことになっています。

社員へのサンクスカードは、名刺程度の大きさ。そこに感謝の気持ちを3～4行にまとめ、BOXに入れることにしています。

池田社長は言います。「感謝の気持ちで人に接することは、心の習慣。感謝の気持ちを表現する習慣が根付いていなければ、お客様への感謝の気持ちを持ち、丁寧なパフォーマンスをすることはできない」