

2021.12.9

選ぶなら理想に向かった険しい道

新宿店に勤める 清水亜紀さんがダスキンの東京地域本部より表彰を受けました。通勤途中の駅構内で、小学生の女の子が体調不良でうずくまてゐるところを保護し、介抱した後に、安全を考え、御両親へ連絡して引き渡したからです。

先方からは名前も聞かれた際に「ダスキんに勤めている清水です」とだけ簡単に挨拶をして足早に去ったので、御両親が本部へ連絡されお礼が1つあって探に欲しいと頼まれたそうです。それで弊社の清水さんに辿り着いたそうです。今の世の中にあて素晴らしいとお褒めいただいたようで、また本人の女の子からも可愛く感謝の手紙をいただきました。

きっとこの出来事を聞いた方々の心を温くした事でしょう。

同じ会社の中でそのような人がいた事に誇らしく感じたのではないのでしょうか？私も感動しました。いつも周りの人に気を配り、困っている人がいるならば迷わず手を差し伸べるような愛に満ちた社風も全社に行き渡らせた、と強く感じました。清水亜紀さんには、社長賞を授与いたしました。

さて、私が目指すきめ細かく良いサービスを生み出す会社というのは、人と人との関係が良好で、皆の顔がお客様に向いていなければならぬと思います。社内で人と人との関係がギクシャクしてストレスを感じていると、目は内側に向いてしまいます。乱暴な振る舞いや言葉遣いをする人が居ると周りの人は怖がって言いたい事が言えず、業務に支障が出ます。

約束を守らず、雑な仕事を繰り返してクレームを受けると、チームの士気は下がりお互いの信頼関係は損なわれます。会社の信用も失います。

このような環境で、いくら営業に力を入れて純増させても、見せかけの成果に過ぎず、本当にお客様に感動するサービスなど届けられる訳がありません。

大きな問題に発展するかどうかに関わらず、人が集まれば人同士の問題が発生します。しかし大切なのは、どう解決するかです。

繰り返しこの通信でも書いている事ですが、人同士で解決すべき問題が生じた時、3通りあるかと思っています。

- ① 見て見ぬふりをする（問題は繰り返し起こる）
- ② 決別する（相手を退職、移動させるなど排除する）
- ③ 粘り強く話し合い、解決に向けて努力する。

2021.12.9

No2

一番目の見て見ぬふりをするのは明らかに良くないですね。
問題と向き合う事から逃げているので幾度も同じ問題が起きます
それも、だんだん酷くなるでしょう。

二番目の決別ですが、これは相手の顔を見なくて良..ように追いつく。
(退職させる)事です。手取り早く早期解決出来ると考えがちなですが、
本当の解決にはならないでしょう。別の人とまた同じ問題になった時、
やめさせなければ解決する方法がないからです。

三番目は、最もストレスや時間にかかり、労力もつき込まずにはならないので
避けたくなる選択肢かもしれませんが、もししたら最初は一方向的にこちらが
辛抱しなくてはならなかったため諦めたくなる事もあるでしょう。

でも、理想には一番近くなるのではないのでしょうか？ 気分を害している時は、
相手との平和な関係そのものを望んでいないかもしれません。しかし、時間をかけて
達成するならばその努力は報われます。日頃からトラベルが起きにくい社風が
吹き上がります。周りで見ている人にも伝わる事がたくさんあるでしょう。

(仮に自分がこの人と何かトラベルとなっても、ちゃん解決しようとしてくれる)という安心感
を与えるのです。

最近 府中事務センターで働いている方より、労働組合へ相談が行き、
「仕事の覚えが悪..事が理由で退職を迫られた」という事で団体交渉を要求され、
現在対応中です。

相手方にも、弊社で指導にあたる人にも、それぞれの言い分があります。
どちらに正義があるのか？と真、向からぶつかり合う話し合いをするのが一般的
なのだろうと思いますが、話し合いの解決の中にも、方法を選ぶ必要があります。

私は、弊社に勤めてくれた人が心に傷を負い、送り出して下さっている家族にも
心痛を味わわせてしまった、という事実は重く受け止めなくてはならないと思います
それで、この先どうしたら全ての人が喜んでもらえる会社になれるだろうか？という事を
学ぶ機会だと促しています。なので、自分達の主張をするよりも相手の話を良く聞く
事に細心の注意を払うつもりです。

自分達が正義だと伝える事に目が行ってしまうと、反省は二の次となるので、
同じ事が起きないように、どう変わるべきかという重要なテーマに目が行きません。
同じ失敗を失敗と思わず繰り返してしまう事になります。

2021.12-9

1203

やはり、ここでも自ら、一番難しい道を選び、平和な解決に向けて最善を尽くしたい
と思います。そして、職場の中でも、働き手皆が協力して再発防止に取り組みたいと
決意しています。

さて、人から怖がられたり、こじめられているようなきつい言葉と感じられる場合、
案外本人は気付かないものです。「これくらい言わないと伝わらない」と、

思っているケースもあるでしょう。

周りにいる人が、思いやり、注意しなくては、問題が起こり易い環境のままです。
それには勇気が必要です。

トヨタでは、ラインで作業に従事している人は、何か異常を見つけたら、ラインをストップする
ボタンを押すまじりだそうです。すると精産ラインは止まり、行灯が点灯します。色別で、
どんな問題が起きたのか、全員が把握できる見える化も凄いです。勇気を出して異常を
訴えた人を褒める事になっている仕組みが驚きです。

もしボタンを押す事で出る損害の責任を問われたり、甚だしいだった場合に責めを負う
ならばボタンが押せなくなるからだそうです。

私達の会社もそうあるべきではないでしょうか？

異常を少しでも感じたら、「自分ならば今の言い方をされたら傷つく」とか、

「もう少し優しい口調で伝えられないだろうか」と、ちゃんと言うようにするのです。

これは、言われる側の懐の深さ、器の大きさも試されます。

不機嫌になり、ダンマリ戦術で無言の圧力をかけるならば、誰も言えなくなり、
周りにはイエスマンだけが残らな、脆弱な組織となります。

言う側、言われる側にもストレスがかかり、時間もかかる道かもしれません。

それでも毎日積み上げる事で、簡単には崩れない理想のチームに近づいていくと

私は信じています。愛の店宣言をしてから何年が経たせようか？

あなたへいる店は「愛の店」だと胸を張って言えるでしょうか？是非全店の働き手へ
そう伝えるようにしようではありませんか！！

今年も一年 波瀾万丈な年となりました。

その中で、皆さん一人一人が力を尽くして働いて下さった事に
心から感謝を申し上げます。

ありがとうございました。

沼田真弥