連載 第3回

魅力ある人になるために

あなたのお悩み解決します！

垣見裕司
（垣見油化・代表取締役専務）

当社も7年前は手探りでした。所長会で「これからはCSで行くぞ。ところでCSって何だ」と聞けば、一番優秀な所長が「はい、顧客満足度です」と答えてくれます。

しかし、普通の所長は「俺に当たらなくてよかった」と胸をなで下ろし、「顧客満足は、CS カスタマーサティスファクションだ」をなんとか覚えて帰るというのが、精一杯のレベルでした。そして翌日SSに帰っての朝礼で、所長が「今日から顧客満足サービスを重視して行くので皆さん頑張って」と方針を伝えます。

これからは、顧客満足サービスだと基本方針を出したのですが、現場で成果が出てきません。良い指導方法はないものでしょうか。

ところが少し出来るアルバイトから「所長、顧客満足サービスって言うけれど、今日から何をどう変えればいいのか、具体的に教えてください」と突っ込まれると、もうそこで返答に詰まっていました。

だから所長会では、どう現場の社員やアルバイトに教えるのか。更には「あーそうか」と感動してもらうのか、その指導方法まで教えるようにしました。

その秘策を4月に入社し、朝のラッシュも無事にこなせるようになった山田社員と私の会話でご説明します。

垣見「山田君、どうだ？仕事にもなれたかい」

山田「お陰様でバッチリです。朝のラッシュもご覧の通りさ・ば・け・るようになりました」

垣見「ところで山田君は、車が大好きだって言ってたね。初めて買った車って何」

山田「実は今持っているのが、そうなんです。初任給を頭金にして買った中古のクラウンなんです。国の親父には、昔は〝いつかはクラウン〟って言ったものなのに、お前は〝最初からクラウンか〟なんて言われちゃいました」

垣見「駐車場はどうしているの」

山田「寮費が1万円なのに近くの月極めを2万円で借りているので、ヒモジイ生活です」

垣見「当然青空駐車場だろうから、いたずらとか心配でしょ」

山田「そうなんです。夜、魔法でミニカーにして、部屋に持ち込んで一晩中磨きたいくらいです」

垣見「分るなあその気持ち、私も46年式箱スカに乗っていたときは同じ気持ちだったなあ。

ところで山田君、その同じ気持ちで、SSに来店されるお客様の車、お預かりしていたかい？」

ここで、山田君は、はっとします。気付くのです。自分が正にラッシュのSSでお客さまの車を、単にさばいていたことを。

そこには愛情も思いやりもなく「給油が終わったら早くどけて」とまで思っていたのです。

この「心」さえ分かれば、あとはSSで働く人は、基本的には皆、車やバイク好きですから、それこそ自分なりの思いで、お客様を大切にしてくれるでしょう。無理に暗記した知識ではなく、心で「あっそうだったのか」と感動で刻みこんだ体験なので、忘れることはないでしょう。

当社では、このエピソードと、「初めて買った自分の愛車の如くお客様の車を愛し、安全を願い、感謝し感動されるサービス」を現場のモットーにして、アルバイトにまで、徹底しています。実は、この表現は、全ての業界にも、あてはまるでしょう。

これも実話ですが、年賀状印刷でこんな出来事がありました。大手カメラチェーンで、写真年賀状を受け付けていました。更に「焼きのサンプルをお持ち頂ければ限りなくそれに近づけるよう何度でも焼き直します」と、店頭ではかなり気合のいれようです。

写真好きで親ばかな私は、初めての愛娘を年間千枚以上も撮り、その中から苦労して選び、店頭で焼いてもらい、それをサンプルとして付けて、写真年賀状の出来上りを待ちました。ところが1週間後に出来たものは、サンプルとは全く違う酷いものでした。

店頭では焼き直させますと言ってくれたものの、更に5日後に来たものはまた酷いものでした。そこで私は、店頭の責任者に、「工場にただサンプルを見るようにと伝えるのではなく、5秒でいいからその写真に写っている家族のこと、そしてこの親が、美しい写真年賀状が出来上がって、親戚中に配って、皆から「かわいいわねえ」とお世辞を言われて、それでも嬉しくて、にんまりしている親ばかの笑顔を思い浮かべてくれ」、そう具体的に伝えてみたらどうかと提案しました。

そうです。工場の作業員にとっては、またかよと思う注文の山。忙しくて、折角つけたサンプルを見る気にもならなかったのです。でも一瞬、その写真を見ることによって、お客様の立場にたてば、自分の子供が生まれた頃や、可愛い子供を皆に見てほしかった気持ちまで思い出し、ほんの数秒そこに写った家族と自分を重ね合わせれば、もうプロとして最高の焼きにしてあげたいと思うでしょう。どんなに忙しくても手は抜かない。いやむしろ愛を込める。これこそがプロの顧客満足サービスではないでしょうか。

住宅にしたって同じです。住宅メーカーも、1年に5万棟建てれば、出来不出来があるかもしれませんが、お客様にしてみれば、一生に一度あるかないかのマイホームです。そんな簡単なことを、ほんの一瞬でも考えてくれれば、耐震強度偽装問題など起きなかったのです。

取引先からの偽装の強要も、プロとして出来ないと断ればいい。不正をしなければ食っていけないようなら、もうその商売は止めた方が良いということでしょう。

こう考えると「真の顧客満足とは何か」見えてきませんか？

＝垣見より感謝を込めて＝

今回の連載が、急遽最終回となりました。残念ではありますが、連載の機会を頂いた月刊ガソリン・スタンド社と読者の皆様への感謝を込めて書き残した内容のキーワードを最後にお贈りします。

「真の効率経営とは、人件費の削減ではなく、従業員全員のベクトルを合わせる」、「指示命令の強化より意欲の向上に心を費やす」、「上からの教育ではなく、自ら気付き、分かった時の感動を得られるよう誘導する」、「やらせるのではなく、やりたくなる仕組みを作る」、「実績と努力と報酬をある程度連動させる」、「評価基準等を最低限公開する」、「その評価基準は、所長会等の意見を取り入れ年々進化させる」、「従業員は会社や社長個人のものではなく社会のものである」、「兵隊的社員教育ではなく、魅力ある人を育てる事が経営者の社会的使命」。その他まだありますが、皆さんご縁を信じてまたお会いしましょう。