

〈第5回〉 顧客の笑顔が見たい！

平松 徹

中小企業診断協会 東京支部

1. 仕事を効果的、効率的に進めるのが仕事の基本

仕事を効果的にそして効率的に進める定石が、仕事の基本です。今回は、仕事の基本についての最終回です。約束を守ることの重要性、相手を考えて仕事をする事の大切さについて書きます。

2. コンプライアンスは法律、ルール、約束を守ること

コンプライアンスは「法律順守」と訳されます。もちろん法令等を守ることもきわめて大切なことです。守らないから企業不祥事なども起こります。しかし、コンプライアンスの本来の語源は「～に沿うこと」です。ルールに沿うことと言ってもよい。法律を順守するのも、ルールを守るのも、約束を守るのも、すべてコンプライアンスです。

仕事をしていて、周りの人は約束を守っているのでしょうか？ 結構ルーズな人がいませんか？ 平気で約束の時間に来ない、何か約束をしてその約束を果たさない……。こちら人間関係を壊してまで事を荒だてるものかどうかと思うので、それ以上言いません。いつのまにか約束が反故にされ、何もなかったかのごとく人間関係が続く。しかし、その人間関係のなかには、冷たい不信任が流れています。

人を大事にすれば、大事にされた人は大事にすることで返します。作用反作用の法則です。人を裏切れば人は必ず覚えていて、裏切りで返そうとします。表面上は穏やかでも、とても怖いことです。不信任はいけません。

3. コンプライアンスは根源的なものに沿うこと

そのコンプライアンスですが、私はさらに進んでコンプライアンスを根源的なものに沿うことと考えています。

たとえば、環境への取組みがコンプライアンスです。いま、大気中の二酸化炭素の濃度がどんどんと増えています。二酸化炭素は温室効果ガス。太陽から来た熱は大地に反射して、大気の外へ逃げていきます。二酸化炭素はそれを吸収します。ビニールハウスと同じです。温室効果ガスが熱を逃がさないから、地球は暖かくなります。

4. 自然の摂理にしたがう

自然の摂理には恐るべきものがあります。季節を大事にする生活はとても大切です。たとえば旬の食材は栄養価も高く、安価でおいしく、環境への負荷も少ない。季節はずれの温室ハウスものの生鮮食品は、まず栄養価が下がります。ほうれん草に含まれるビタミンCは、温室ハウスものでは旬のもの30%以下、ベータカロチンも約70%に低下します。

イワシなどの青魚に含まれ、コレステロールを下げたり脳の働きを活性化するDHAという成分は、旬の魚ではそれ以外の時期の2～3倍になります。自然の作物は本来季節の体にあった働きをし、暑い時期に食べるキュウリやスイカは体を冷やし、夏バテを防ぎます。逆に冬に食べると逆効果になってしまいます。健康のためには、旬のものは大切です。人間は根本的に摂理にしたがうよ

うにできています。

環境面での農産物の生産投入エネルギー量でみます。たとえばなす。夏や秋の旬のものは生産量1kgに対して1,113kcal、これが秋冬採りの温室ハウスのものですと4,968kcal必要になります。温室ハウスものの農産物では、水道光熱費もかかりますし、余計な肥料も必要です。温室ハウスものはつくるのにざっと4倍以上のエネルギーが必要ということです。

トマトだともっとすごい。旬のものの夏秋採りトマトは1,176kcalに対して、冬春採りは11,949kcalとこちらはざっと10倍です。

考えてみれば当たり前前の話です。自然の摂理に反したものを人工的につくるのですから、温室ハウスのための光熱エネルギーや農薬、化学肥料・農業資材などを使わざるを得ません。また、作物を保存するのにもコストがかかります。そうして美味しくもないものを食べているのです。

## 5. 持続可能な開発が必要

新約聖書のヨハネ伝は「初めに言葉ありき」という言葉で始まります。言葉はギリシャ語で「ロゴス」(理)です。理性の「理」はものの「ことわり」です。摂理というとはびつたりきます。その摂理や法に沿うことが、コンプライアンスの本当の意味だと思えます。環境を大切に生きた生かす方は、自然の摂理に沿う生き方です。コンプライアンスとは単に法律を守るのではなく、地球の大きなルールに沿うことなのではないでしょうか。

企業も環境を意識して企業活動をしなければいけません。そこで出てくるのがサステイナブルディベロップメント、持続可能な開発という考え方です。経済だけでなく環境のバランスを考えて企業活動をするということ。成長だけを考えるのではなく、地球が続いていくことを前提にしての経済活動が大切です。

## 6. 思いやりの心を持ち、 相手をつねに考えて仕事をする

仕事をするときは、相手をつねに考えてすることが大切です。いましている仕事の受け取る先を考えて仕事をするということです。

たとえば、電話にすぐ出る会社となかなか出ない会社があります。ある卸売りの会社にISOの

審査で行ったときのことで、その会社はなかなか電話に出ません。平均して4~5回鳴ってやっと出る。電話の内容はほとんど小売店からの注文や問い合わせなどです。私も大学を出た頃の空調設備機器の販売会社にいたので、電話に早く出ることの大事さがわかっています。だから、気になってしょうがなかった。審査を受けていた責任者の方も同じように気にしていました。「前に一度あまり出ないから怒鳴ったんですよ」とおっしゃってました。

## 7. 相手を考えて仕事をする と業務にムダがなくなる

待つ身のつらさという言葉があります。待たせている人と待っている人の時間の感覚は違います。待たせている人は、待っている人ほど時間の長さを感じません。待たせている人は、時間泥棒をしています。

相手を考えて仕事をするとは、業務がスムーズにいく秘訣です。ある人に貸したものが返ってきたときに、メモも何もなく置いてあったことがあります。なぜそこにあるのかしばらくわからなかったで、聞きました。メモがあれば聞かないで済みます。手間が余計にかかりました。

会社に電話がかかってきて、出先の人に折り返し電話をもらうために相手先の電話番号を伝えないといけない場合があります。そんなとき、留守番電話に録音してもらうのですが、相手を考えて仕事をする人は何も言わないでもゆくりと、そして2度繰り返して録音してくれる。気が利かない人は1度さっと言っておしまい。出先ですから、メモにも時間がかかります。これでは再度聞きなおさないといけません。ヤレヤレです。

できる人にとっては当たり前の配慮なのですが、教えないとわからない人も多いのが現実です。だから仕事の心得帖に書いて周知することになります(心得帖モデル参照)。

## 8. 「笑顔」が見たいから仕事をしている

自分だけのことではなく、まったく赤の他人に対しても優しい気持ち、広い視野で接することができる心の豊かさが、人間のもっている特性の1つです。ビジネスなら役に立つことが大切です。人間としての充実感、人のために生きていると

の満たされた感じでした。

「生かして生かされる関係」。大学のときによく議論しました。キリスト教ではろうそくを隣人愛の象徴として取り上げますが、自分のみを削って周りを照らすろうそくは、何か偽善めいていて、あまり好きにはなれませんでした。私のもっとも尊敬する神父さんも、お互い生かしあうことが大切だとして、よくお話しされていました。

その意味で、顧客本位を大事にするマーケティングや本当のモチベーションを意味するホスピタリティは大切な言葉です。ビジネスだから儲けるために相手を考えて仕事をするのではなく、それが人間世界が豊かになる王道だから、大切なのです。ビジネスをよりよく進めようと思ったら、相手を考えて仕事に取り組むこと。自分のことだけ考えて仕事をするのとは雲泥の差です。結局われわれは「笑顔」を見たくて仕事をしているのではないかと思います。

### 9. コンサルタントは約束を守らないといけない

コンサルタントとして気をつけたいといけない要素の1つに「約束を守る」ことに注力することがあります。約束を守らないコンサルタントが結構多い。あとで本や資料を送りますと約束しながら、待てど暮らせどこなかったことがたびたびあります。

その原因は、つい忘れてしまったということが多いようです。また、お酒を飲んでの席での約束

などが多いことなども理由の1つです。しかし、それで約束を破ってよいわけではありません。誠意が大切ということです。誠意をもっていれば、忘れることもありません。軽い気持ちで約束をしたから反故にできるのです。気をつけなさいといけません。結構人はそのようなことで他人を評価します。

### 10. コンサルティングの目的は「顧客の笑顔を見たい」ということ

コンサルティングに限りませんが、仕事をするものの最終的な目的は「顧客の笑顔を見たい」ということだと思います。コンサルタントもやはり、顧客がよかったことで自分も充実することが大切です。判断に迷ったら「顧客の笑顔が見られるか？」を最終基準にするとよい。

それと発想を明るくしようにもつこと。心得帖4で「職場で好かれるタイプ」を挙げています。これは各会社で討論して決めてもらうのですが、前は「職場で嫌われるタイプ」を挙げてもらっていました。でもそれでは少し暗い。嫌われるタイプを挙げてもらうと「うそをつく人、威張る人、……」と議論が暗く、マイナスの空気がその場を支配してしまいます。うそをつく人にならないようにすることが目標にはなるのですが、「否定の否定」は決して「元気が出るよい肯定」にはなりません。このあたりは、元気を会社に与えるのがコンサルタントなので、注意したいところですね。

#### 仕事の心得帖4 コンプライアンス（法律、ルール、約束を守る）

項目	内容（どのようにするか）	コンピテンシー・留意点
誠実を守る	1) まず守るべき法律、ルール、行動基準を明確にする。そして守り、実行する。 2) 守ることが難しい場合も、「どのようにしたら守れるか」をとことん考え、最大限努力する。 3) 状況に応じて手を打つ（責任を果たす）。	職場で好かれるタイプ 時間を守る 決められたことは着実に実行する きめ細かい配慮ができる いつもニコニコしている 謙虚である 人の話をよく聞く

摂理に沿うことがコンプライアンスそのもの。

- 摂理に沿って生きるとき、人間はいちばん充実する。
- CSR（企業の社会的責任）もまずコンプライアンスから。
- 従業員である皆さんは次の3点をつねに頭において行動する。

【経済】	利益がなければ、事業は続かない。役立ちに対する対価も重要。
【環境】	地域や周りの環境を意識しないと、いまま未来も地球が危ない。
【社会】	企業を取り巻く関係者を意識して行動することが大切。

仕事の心得帖5 ホスピタリティ（思いやりの心をもち、相手をつねに考えて仕事をする）

項目	内容（どのようにするか）	コンピテンシー・留意点
相手を考えて仕事をする	1)相手を頭に入れて仕事をする。 2)顧客本位、相手本位に心がけ、期待に応える。 3)思いやりをもって人に接する(誠実さが人を幸せにする)。  ホスピタリティと誠実さが人を幸せにする。お互いに役に立つことが大切。 期待に応え、役に立つことから付加価値が生まれる。	●顧客や仕事先の視点に立って、見て、聴いて、考える。 ●期待に応えることから付加価値が生まれる。 ●他人の立場に立つと対応も自ずと違ってくる。
期待に応える	●社内も含め相手先の期待に応えることをつねに考えて仕事をする。 ●「相手がどのようにしたら仕事がしやすくなるか」を考えると報告、連絡、相談のタイミング、内容が見えてくる。 ●コミュニケーション不足ですれ違いが起きたら、何がきっかけの原因を探って、再発防止の仕組みを皆で考え、実行する。	〈笑顔〉 笑顔は相手の人に対する好意や歓迎の意思表示。無愛想な表情では心が伝わらない。練習してでも美しい笑顔をつくるのが大切。
電子メール、電話のマナー	電子メールのマナー 1.来たメールには、基本的に返信する。 複数人宛のメールやCCも、返信は原則必要。 メールが来たかどうか確認したい送信者が多いので……。 2.あて先は「～様」をつける。「～さん」では不快に感じる人も多い。	電話は2コール以内で取る。 電話を待つ身は必要以上に長く感じる。また、電話を掛けてきた人の時間を奪うことにもなる。だから電話は鳴ったらすぐに出る、これが原則。
あなたならどうする？ 会社にAさん宛てにBさんという顧客から電話がかかってきました。折り返しすぐに電話が欲しいとのこと。すぐにAさんの携帯に電話を掛けました。「Bさんから電話が入りました。折り返し至急電話が欲しいそうです。電話番号は……。」このとき1度だけサッと言う人と2度ゆっくりと言う人がいます。皆さんはどちら？		

コンサル心得帖5

項目	内容	留意点・着眼点など
コンプライアンス	1.約束を守る（できないことは約束しない）。 2.守ること（合意事項など）を明確にするために「契約書」「覚書」などを極力作成する。 3.万が一だが、守ることが難しくなった場合には、最大限の誠意を尽くす。	顧客の笑顔が見たい!! ・顧客の笑顔が活力の源。 ・「課題」の明確化と「打ち手」の検討・決定。そして「実行」。それを地道に、そして着実に果たすこと。その結果として顧客の笑顔がある。 ・役に立たせてもらったことに感謝する。
ホスピタリティ	1.顧客のニーズを的確に把握する。 2.顧客の期待に応える。 3.会社を明るくするのがコンサルタントの役割と心得る。	

平松 徹

(ひらまつ とおる)

上智大学文学部哲学科卒業後、空調機販売会社に勤務。経営管理、営業企画を担当。その後ビジネススクールでマーケティング、財務、人事労務、リスクマネジメントの講師を担当。1998年にISO、人事労務のコンサルタントとして独立開業。その後会社組織にし、現在社会保険労務士、行政書士業務を併せ持つ、企業にトータルな経営支援を提供する(株)ソフィア代表取締役所長。著書に『これでわかる会社の見える化と攻めの内部統制』、『中小企業のための業務改善マニュアル』（週刊住宅新聞社）など。中小企業診断協会東京支部城西支会の「企業の見える化研究会」主宰。中小企業診断士、社会保険労務士、品質ISO主任審査員、環境ISO主任審査員。

