



光栄の森

平成23年7月 毎月1日発行 第37号

発行者 光栄プロテック 木之下

7月に向けて

代表取締役 三田雅憲

連日の報道によりますと、東日本大震災の被災地では、暑さが増していく中でハエやダニを媒介にした疫病や冷蔵庫がないために起こるかもしれない食中毒などの新たな心配、また流された住宅や車の二重債務など次々と降りかかる問題にさぞ大変な思いをされているであろうと感じております。それらに比べたら、今回の私の話は本当に小さなことかもしれませんが、社員みんなで考えなければならない大事な問題でもありますので少し書かせていただきます。

4月終わりに取引先2社よりそれぞれクレームが入りました。どちらも数量的にたくさんこなしてきた仕事でありましたので、「これはたいへんだ。」と、それぞれの客先の現地調査や得意先・関連企業先へのお詫び、不具合報告書の作成など5月連休明けより気の落ち着かない日々が続きました。取引先の1社は、受注が止まり、現場の補修に数回うかがうこととなりました。非常に不信感を抱いておられるのが手に取るようにわかり、「今後も補修発生時にはすぐ対応してくれ。」と、終わりのなきクレーム対応の約束を言ってこられました。“クレームは最大のチャンス”という言葉がありますが、それは乗り越えた人がはじめていえる言葉であり、これからそれに立ち向かう人にとってそんな余裕はありません。

そんな中、監査にいられた取引先の方の言葉がたいへん身にしみました。「この不適合報告書が報告のための報告書であっては何の意味もありませんよ。しっかりと不適合の本質・深遠部分を探り、適切にその部分に反省や改善策を立てていかなばこのクレームの意味がないのです。」まさに、私自身が社員に対して仕事の深い部分を伝えていけているのか、気を入れてすべて取り組んでいるのか、などいろいろな意味で余裕のない仕事(経営)をしているのではないのかと猛反省をすることとなった言葉でした。自分自身が仕事の楽しさやお客様に喜んでいただける心遣いをまったく忘れていたような気がしました。自分の前に起こる出来事はすべてその人にとってちょうどいい時にちょうどでくわすといいますが、今回このようなクレームが発生したのも、私や当社に対して「もっと考える!もっと気づけ!」という天の声だったのかもしれません。

受注は停止しておりますが、きっとまた信頼して仕事を再開してくださることと私は信じております。(6/20再開しました。)それは、当社の社員が基本的に仕事に対して真摯に向き合ってくれているからです。当社には、緻密ではなのですが、一生懸命に仕事に取り組む姿勢があります。ここに思慮深さやより一層の探求心が加われば“鬼に金棒”であります。

前述の監査に伴い、個人作業日報やグループごとのミーティングの強化、社長に対する意見をより積極的に行うこと、レベル向上のための星取り表など新たな取り組みが始まりました。これを作ったからと言ってどうなるものでもないですし、実力や力のある本物の職人にはそんな表はどうでもよいかもしれませんが、取引先からの要望や当社での作業のバロメータやその星をとることがさまざまな面での指標になればと思っております。今月中に会長に星取り表を作成していただきます。社員のみんなは少しでも星が取れるように、そして星取りに相応した仕事をぜひ頑張ってもらいたいです。

このクレームをみんなで活かせるように、今回の反省とそれに対する取り組みをしっかりとやっていってほしいと思います。 厳しい日々が続きますが、みんなでがんばって前に進んでいきましょう。