

## 21世紀経営クラブ

No.680 神は細部に宿る -2011.9.21

きめ細かく、丁寧な仕事は心地よいものです。相手の立場に立った心遣いやお客様目線にたった気遣いはとても大事なことだと思います。

経済が成長し、皆が豊かになり、社会が成熟してくると、「紙一重」の仕事ができるかできないかが勝敗の分かれ目と言えます。貧富の格差の激しい社会では、富める者には高価で精密な仕事をしないと取引ができません。そうでない人には役に立てば少々の傷があろうが外観が汚れていようが何ら問題は有りません。

しかし、1億総中流意識の日本では、富める者の戦略を持っていないと仕事できません。気の遠くなるような面倒で細かい仕事を、丁寧に確実にプロフェッショナルに仕上げ、そこまでやるかとお客様を唸らせないと存続できません。

ディズニーランドでは、ヒッチングポストという馬の形をした杭を閉園後から翌朝の開園までの間に毎日塗り直すそうです。子供相手だからと言って決して「子供だまし」のような手抜きをしないところが長期間に渡り高いリピーター比率を維持している超人気の秘密だと言えます。たとえ2-3日放置しても見た目にはなんら問題はないでしょうが、手抜きせずこだわりを持って毎日メンテをするという哲学が素晴らしいと思います。

人々の目が肥えてきて、心地よい対応や高品質のサービスを日頃から体験している人たちが私たちの仕事のお客様であることをもう一度再認識しなければならないと思います。

すぐにできることと言えば、1.元気な笑顔付きの挨拶、2.鏡できちんとチェックした身だしなみや持ち物、3.いかなる相手の状況にも対応できるように必要な資料をいつでも取り出せる準備、4.期限を前倒した仕事の進め方、5.相手の先手を打った報告・連絡・相談、6.相手の行動を予測した先手先行の心遣い、7.後ろの人を思いやるドアの開閉、8.再チェックして誤字脱字のない調和のとれた文書、9.心のこもった手書きのバースデーカード、10.車、机、身の回りの5S等です。

財布の中に紙幣を入れる時は、上下表裏をそろえて、しわを伸ばして、できれば新札に変えてもらって入れるようにしています。よれよれの角が汚れた紙幣よりも新札の方がもらった時に心地よいと思うからです。

仕事でクレームや催促の電話は大抵の場合、当事者はかかってくるのがわかっています。電話をかけるのが怖くて放置するのです。結果的に電話がかかってきたときは大クレームになっていることが多いです。電話がかかってくると「負け」です。先手を打って電話をかける心遣いをしていると、仕事は面白いように善循環します。アメリカの建築家ローエは「神は細部に宿る」と言い、目立たない部分をいかにきれいにさせるかと努力したと言います。小さな、細かい紙一重のことがらを積み重ねて偉大な感動をモノしましょう。

目加田博史