

挑戦 ～翔ける思い～

改善活動の目的とは 会社の為、社会の為、そして自分達の為に



中村社長

始めに

現在、管理課、製造部共に毎週ミーティングを行なって頂いています。しかし、皆さんの目から見て「何を目的としてミーティングを行なっているのか」と言う点が不明確となっているのではないかと思います、今回はミーティングの目的について話をしたいと思います。

自主的な改善を目指して

毎週貴重な時間を使い、なぜミーティングを行なっているのか。それは、私の考える目標を皆さんと共に達成していきたいと考えているからです。

- ① 5年後の社員給料1.5倍
- ② 10年後の社員給料2倍

- ③ 2年～5年後 完全週休2日制

① 5年後 社員数30名
以上の目標を達成したいと考えていますが、今のままでは達成することは出来ないでしょう。この目標を達成するためには、様々な問題を解決していく必要があります。私は皆さんに、その問題点を自分達で洗い出し、自分達で解決する方法を考えて欲しいと思います。毎週ミーティングを行なってもらっているのです。

待遇改善と地域貢献

先ほどの目標を達成するためには、売上高で6億～7億円。売上利益で約5,000万円の実績を出すことが出来る会社へと成長する必要があります。その様な会社へと成長していくために改善を実施しているのです。

また、目標を追い求めることで皆さんの待遇を改善するだけでなく、私が常日頃思っている地域への貢献、社会への貢献も達成することが出来るのです。皆さんにも自分達の待遇を改善していくことが、地域社会へ

の貢献にも繋がるという認識を持って行動に移して行って頂きたいと思います。

感動を追及し信頼へ

その様な会社へと成長するためには、「お客様からの絶対的信頼」を獲得する必要があります。と考えています。そのためにはお客様に満足をし、そして感動を感じて頂けるだけの対応を目指さなければなりません。

我社の場合、第一に納期対応、次に品質を追及することがお客様の信頼を得ることに繋がると考えています。

また、満足を超え、感動を感じて頂くにはどうすればいいのでしょうか。それは、お客様が私たちに掛けてくれる期待を超える対応を行なうことだと思います。

お客様からのご要望を、完璧に対応することが出来れば満足を感じて頂くことが出来ると思います。しかし、それだけでは感動には到りません。感動を感じて頂くためには、お客様の要望を超える対応をしなければなりません。

例えば、お客様から3日で対応して欲しいと言うご要望を受けましたとします。3日で対応する

ことが出来たなら、お客様は満足して下さるでしょう。5日掛かったとしたら、お客様は不満足を覚えられると思います。しかし、これを2日や1日で対応をすることが出来れば、「次も必ずエル・シーでお願いしよう」と思ったださるかもしれません。この様な一つ一つの地道な努力の積み重ねがお客様に感動を与え、絶対的な信頼へと昇華していくのだと思います。

当たり前の基本を完璧に

この様な会社へと成長するためにも、「当たり前のことこそ丁寧に。小さなことほど真剣に。」対応することが出来る人間へと成長して行って頂きたいと思えます。まずは、今行なっている仕事をしっかりと対応出来るようになりましょう。

そして、難しいことは出来なくても掃除と挨拶だけは絶対の自信があるという人間になっ下さい。掃除や挨拶は、仕事をこなす上で上の基本です。その基本が出来ていなければ良い仕事はとて出来ないでしょう。逆に完璧に出来る様になれば、自然と仕事も上達すると思えます。まずは、基本の徹底を口指して頑張りましょう。