

月刊！大阪でんきレター

仕事に少し関係のあることから、まったく関係のないことまであなたにお届けします

今月のトピック

- ◆ 社長のひとり言
- ◆ 土曜日の営業・休業案内
- ◆ お客様と話をする
- ◆ 私の取扱説明書



社長のひとり言

年末に差し掛かり、忙しい師走が始まります。また、間に合うかもしれません。自分の仕事の棚卸、私の「ひとり言」への取り組み方も…。

自分はこのやり方が一番良いと思いついてる業務があるかもしれません。周りには劇的に、「迅速」に処理している人、「正確」に対処できている人、かつ「丁寧」にできている人がいるかもしれません。やはり、話し合うこと、そして相手から聞き出すことが大事です。プライドなんかありません。

「迅速」「正確」「丁寧」。どの言葉も仕事をする上で大事な言葉ですし、それを実行させることが望ましいです。

「大変恐縮ではございますが、お体に手を触れてもよろしいでしょうか？」怪我や急病で救急車を呼んで隊員に、このような「丁寧」な言葉遣いで対応してほしいでしょうか？ そんな対応はいらないので、一刻も早く病院へ搬送してほしいです。

「会社のシステムが休止中です。回線の不具合で、原因を調査中です。現在復旧作業中ですのでお待ちください」状況は分かっていたけど「正確」な復旧時間はわからないから、ざっくりとした目安がほしくありませんか？ 緊急対応に人の配置換えや、バックアップ作業の準備ができるのに目安がないとその判断が遅れてしまう。

お客様のニーズに沿った優先順位があり、それを間違えると「迅速」「正確」「丁寧」な対応をしたとしても、顧客満足度は下がるのではないのでしょうか？ お客様の話をしっかりと聴き取り、聞きだし、そのニーズを「正確」に理解することが大事なのではないでしょうか？

お客様と話をする



としたりょう
山本 利太郎

土曜日の営業・休業案内

- 11/30 (土)・・・**完全休業** (第5土曜日は休み)
- 12/7 (土)・・・AMお引き取りのみ
- 12/14 (土)・・・AMお引き取りのみ
- 12/21 (土)・・・**通常営業** (第3土曜日は営業日)
- 12/28 (土)・・・**完全休業** (年末休み)

大阪電機商事(株) 金沢支店の
年末年始休業

12/28 (土)～
1/5 (日)

お客様と話をする

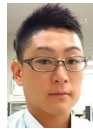
最近めっきり寒くなってきたので、ヒーターベストを着て毎晩ビール（発泡酒）を飲んでいます、どうも原です。

福井さん（右の写真の白いTシャツを着たメガネの人）とは、仕事のことや、人間関係、販売戦略などを、「ああだ、こうだ」言いながら話をすることがちょいちょいあります。

「こうしたらいいよね」とか「こうすればよい方向にいくんじゃない?」とか、いろいろ話をした結果、結局何をしても「コレ」が足りてないよね、という結論になります。

「コレ」って何だと思いませんか？ その会社組織や環境によって「コレ」は色々あると思いますが、私達が出す「コレ」はコミュニケーションです。そうです、話をすることです。結局、コミュニケーションを取っていないことが、様々な問題の原因になっているんだと気付かされます。

今回は松井電設の松井様からお誘いをいただき、「お客様と話をする」機会を作って頂きました。ありがたいことです。こういう機会をもっと積極的に作っていきたく思っております。ぜひ、お誘いもお待ちしております。



原 良



奥右側：大きな野望を持ち、すこし心配になるくらいにバリバリお仕事をされている、松井電設の松井さん。

奥左側：自分ではこだわりはないと言っているが、どう考えても強いこだわりを持ってお仕事をされている、磯端電機の磯端さん。

手前左側：酔うほどにしゃべりだす、大阪電機商事の原さん。机の自分のスペースが少しキレイになっている気がしませんか？

手前奥側：お酒があってもなくてもよくしゃべる、聞き出し上手、大阪電機商事の福井さん。（今回は飲んでおります）

私の取扱説明書 ～こうすれば私の気分は上がる！～



新田 陽一

元来、新しいものの好きです。特に機器や道具の新商品の話にはテンションが上がります。



福井 健太郎

[変わってるね]
人によっては嬉しくない言葉ですが、自分にとっては嬉しい言葉です。



原 良

整理・整頓・清掃・清潔
とにかくキレイになってくると心がザワつきません。お酒の席では、机の上をキレイにして飲むととても気分がよいです。



吉田 英喜

B'zのライブに行く
嫁さんの機嫌もよくなるし一石二鳥。（子供を親に預けて嫁さんと二人で行ってます。）



北村 真斗

私の取り扱い説明書は少なくとも2週に1回3.4時間くらいは一人の時間がないと不機嫌になります。また最近は見ただ目が若いといわれるとテンションがあがります。

「月刊！大阪でんきレター」のご意見・ご感想を頂けると励みになります。

大阪電機商事(株) 金沢支店

金沢市示野中町2丁目100番地

TEL (076) 223-3541 FAX (076) 223-3932

hara@osakadenki.co.jp (担当：原)

