

# ☆☆☆ 月刊！大阪でんきレター ☆☆☆



## 今月のトピック

- ◆ 社長のひとり言
- ◆ 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。まだ、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あ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。

お客様が「迅速」「正確」「丁寧」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のでしょうか？

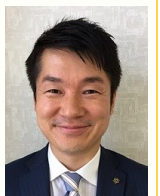
お客様のニーズに沿った優先順位があり、それを間違えると「迅速」「正確」「丁寧」な対応をしたとしても、顧客満足度は下がるのではないのでしょうか。お客様の話をしっかりと聴き取り、聞きだし、そのニーズを「正確」に理解することが大事なのではないのでしょうか？

「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ないですか？ 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。

### お客様と話をする



としたりょう  
山本 利太郎

## お客様と話をする

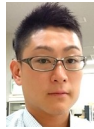
最近めっきり寒くなってきたので、ヒーターベストを着て毎晩ビール（発泡酒）を飲んでいますが、どうも原です。

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、結局何をやるにしても「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いと思っております。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～



古村 孝志

「私には何も行動せず、何も考えず一人の時間が必要です。連続して話し掛けたり交流を持つと故障の原因になります。休ませながら使用すると気分上昇します。」



黒田 剛史

『ありがとう』の一言で、気分が上がります。少しでも役にたつたと感じる事ができたら、うれしい気持ちになります。いつも欲しがってしまうので、自分から感謝できる人間を目指したいところです。



屋敷 昌孝

私の取扱説明書はシンプルに「ありがとう」の一言を頂けるだけで気分が上がります。私も相手に「ありがとう」を常に言うように心がけております。



松永 敦志

私は『すごい』『ありがとう』など褒められたり、感謝されると気分が良くなります。ぜひ皆さん少し大きめに褒めてみてください。



今井 秀昭

褒められて伸びるタイプだと思います。



受川 朋就

『私の取扱説明書』ですが、豚もおだてりや木に登るではないですが褒めてもらったり、よいしょしてもらえば気分が上がります。でも露骨なものは逆効果です。

弊社のホームページをリニューアルしました！大阪電機商事で検索してみてください！

大阪電機商事(株) 高岡支店

富山県高岡市問屋町5番地

TEL:0766-23-3111 FAX:0766-25-1790

furumura@osakadenki.co.jp (古村 孝志)

