

不易流行

～和賀組社長からのメッセージ～

VOL.38 (2019.5.27)

平成31年度スローガン
みんなで目指す顧客感動経営
顧客満足(CS)と従業員満足(ES)の向上
～和賀組さんで良かったと言われよう～

株式会社和賀組 代表取締役 和賀幸雄

5月24日、ハイスPEED全国大会で株式会社サニーテーブル代表取締役高橋滋社長の講演を聞く機会がありました。高橋社長は1952年愛知県岡崎市生まれで、2001年9月7日東京・六本木にレストラン「Casita（カシタ）」を開業、レストラン経営の知識ゼロにもかかわらず、激戦の東京で話題のレストランと言われるまでに育て上げ注目を集めている人です。

カシタではお客様から電話がかかってくると、C T Iというコンピューターと連動したシステムが瞬時に来店履歴などのデータを表示し、過去にいつ来店し何を食べいくら使ったのかがわかる仕組みになっているとの事でした。来店時には入口のポーターからシェフに至るまで、全員がお客様のプロフィールを頭に入れているのだそうです。つまりスタッフ全員がお客様の顔と名前を憶えており、それを可能にしているのが同社の「システムと情熱」であるとのことでした。高橋社長がレストランでこのようなサービスを立ち上げようと思ったきっかけは、一流ホテルと言われているリッツカールトン大阪に宿泊したときの経験があるといえます。チェックアウトしようと部屋を出てエレベーターに向かって廊下を歩いていたところ、ホテルのハウスキーパーがいたので、「おはようございます」と声を掛けたところ、エレベーターに乗ろうとしている高橋氏にきちんと向き直り「おはようございます高橋様、ありがとうございました」と挨拶をされたというのです。普段私たちは誰もが「仕事に真剣」に取り組んでいます、リッツカールトンは「お客様に真剣」に取り組んでいるのだと感心し、「システムと情熱」で顧客の名前と顔を覚えることの重要性に思い至ったのだそうです。

高橋社長は数年前に注文住宅を建てたそうで、その時の経験から私たちの業界に対してのアドバイスをお話し頂きました。ある雨の日、現場での打合せが必要となったため住宅の建築現場に車で向かいました。3台分の駐車場がある自宅でしたが、到着してみるとすでにそこには業者の車がとまっており、しかたなく自分は数十メートル離れたところに車を止めて傘をさして歩きました。すると職人数人が車座となって休憩しており、高橋さんのきらいなタバコを吸いながら、ろくな挨拶もしなかったのだそうです。打ち合わせが終わり傘を差しながら外回りを見に出てみると、まだ若い駆け出しの若者がカッパを着て泥だらけになりながら懸命に隣地との境界ブロックを敷設していました。高橋氏は感動して「本当にご苦労様です」と声を掛けたのだそうですが、若者は一瞥して「どうも」と言っただけだったそうです。

高橋社長の言葉には私たちの業界に対する強烈な批判と、「まだまだ差別化の余地がある」のだという二つのメッセージが込められていると思いました。お施主様が車で現場に来ることがわかっているのだから、①駐車場のスペースは確保する。②作業員全員に周知し挨拶を徹底させる。③敷地内喫煙の徹底。などなど私たちがすぐにできる「お客様への真剣な取り組み」はあると思います。当社のスローガンには「みんなで目指す顧客感動経営」とあります。そのためには④として「高橋様、こんにちはお世話になっております。お隣様との境界線はこのような形になります。何かお気づきの点はございませんでしょうか？」と手を止めて挨拶のできる社員、まずは全員がそこを目指す必要があると思いました。顧客感動経営への大きなヒントを頂いた気が致しました。

ノーザンハピネッツ来社

5月9日、バスケットボールBリーグ秋田ノーザンハピネッツの成田 正弘選手と保岡 龍斗選手が会社に来てくれました。来期も当社はスポンサーとして応援して参ります。



第18回社内施工技術発表会

5月11日、社内施工技術発表会が開催され、坂本君が見事最優秀賞に輝きました。



第13回 HySPEED 全国大会

5月24日東京目黒雅叙園で開催された全国大会で、当社の経営への取組を発表する機会を頂戴しました。

