

協進レター67号

平成23年7月25日

猛暑がまだまだ続きます。健康の維持増進には充分留意して、ご愛顧くださる利用者様に、笑顔でサービスの提供をよろしく願います。毎日のお仕事ご苦労様です。

さて、くどい話で恐縮ですが、政治・経済・社会があらゆる面で大きく変化することが間違いない時代の転換期です。3.11の未曾有の災害はそれを暗示していると言っても過言ではありません。そんな中で私達の暮らしがどうなるのか、不安を数えるときりがありません。

でも、自然界では地震だって揺れっぱなしではありませんし、津波だって押し寄せて来て引いて行きました。雨が降りっ放しということもありませんし、暑さが過ぎれば秋が来るし、冬を越せば来春も来ます。

歴史的に見れば時代には波があり、今が辛い時代なら楽しくなる時代は必ず来ます。

念仏宗的なものの考え方をすれば、信じてお題目を念じ、それに沿った行動をとる事で、信じた通りの結果が得られるということになります。

私達のお題目は、協進交通の信条（クレド）です。

「協進交通は創業以来、無線によるお客様からの指名を重視しております。」

数あるタクシー会社の中、わざわざ選んでお電話いただいたお客様を重視するのです。近くに空車がないから断るのではなく、お待ちいただけるのなら、多少の迎車回送距離が発生してもお迎えに伺うのです。

「お客様が感動していただけるサービスの提供ができれば、お客様が協進交通を必要と感じてくださるからです。」

お客様が、可もなく不可もなく移動できた満足で終わっているのは、タクシーは必要なんだけど、協進交通でなければだめだということには

なりません。そこで満足以上の感動を覚えていただく事こそが大事です。それが協進ファンを増やす事につながります。

「私達は、サービス業という視点に立ち、お客様満足ではなく、お客様の記憶に残る、お客様に『感動・感謝・感激』を覚えていただくサービスの提供を目指し続けます。」

これを行動として表現するのに、『安心挨拶』『行動指針』を唱っています。震災後「思いは伝わらないが、思いやりは伝わる」といったCMが、よく流れていました。お客様に協進交通の思いはなかなか伝わらないけれど、安心挨拶・行動指針は、お客様に善く伝わります。

「協進さんは、感じの良い人が多いですね」とよく褒められます。しかし、「全員完璧ですね」とはどなたもおっしゃっていただけません。時には苦情になってしまう場合もありますし、トラブルだって絶えたことはありません。

お客様満足度が100%だとしたら、さらに1%感動していただけるような行動をし続けて下さい。少しずつの感動の積み重ねが感謝を呼び起こし、感謝が度重なると感激となります。感激されたお客様は、協進ファンから信者客となります。信者を一字にすると『儲』という字になります。

サービス業の視点に立つと、このくらいできていけば充分だなんてありません。

「私達は、お客様はもちろん、お取引先、社員及びその家族等関係する全ての人々の成幸を求め、地域社会のインフラ産業となる事を目指し続けます。」

私達が提供するサービスを購入することで、お客様には快な気分をたくさん感じて欲しいのです。快をたくさん感じると幸福感になります。幸福感を抱いたお客様がどんどん利用して下さると、お取引先や社員及びその家族も幸せになります。

インフラとは、より快適な生活をおくるために必要不可欠な産業のことです。地域社会の皆さんが、より快適に生活する為に必要不可欠な私達になりましょう。また、必要とされていることを、心から喜びと感じられるようになりま

しょう。

第1条 私達は、お客様より愛され、必要とされる企業を目指し続けます。

我が社が目指す事業は、地域へのお役立ち業です。インフラ産業を目指し続けます。

第2条 私達は、「感動・感謝・感激」を意識します。

私達の感動・感謝・感激は、お客様からいただくものです。まず、与えなければいけないものと心得ましょう。お客様が降車する際の感謝の言葉はあたりまえですが、先に感謝を伝える手法として、安心挨拶・行動指針を実践しましょう。

第3条 私達は、サービス業のプロとして、基本に忠実であり続けます。

ドライバーとして、営業マンとして、宣伝マンとして、サービス提供者として、プロであることを決して忘れません。プロであるからこそ、プライドと責任感をもって、基本を徹底的に実践し、その都度確認を怠りません。基本は、心配り、目配り、手配りです。

第4条 私達は、タクシー業界の社会的地位の向上を目指し続けます。

このクレドは、わが社の不動不変の企業理念です。この理念は、わが社の使命でもあり、役割でもあり、お客様へのお約束とも言えます。この理念の実践こそが、タクシー業界の社会的地位の向上につながります。

第5条 私達は、これからも常に新しい分野に挑戦し続けます。

私達の仕事は、365日24時間、地域を巡回しており、いつでも迅速にお客様のご要望にお応えできる、マンパワーを持った仕事です。タクシー屋さんという固定概念を打破する事で、協進交通が挑戦できる無限のフィールドがあります。

第6条 私達は、チームワークを大切にします。

協進交通には、様々な立場で仕事を通してともに挑戦し、楽しみ、喜び、与え合い、励まし合う仲間がいます。一人では達成できない事も、チームで達成していきます。報告・連絡・相談・打ち合わせ・根回しは、常にこまめに実践しま

す。

第7条 私達は、常に相手の長所を見ます。

相手の良いところだけを探し続けると、相手の良い点しか見えなくなるものです。誠意をもって、相手の良いところだけを探し続けていると、鏡のように相手も、自分の良いところだけを見てくれるようになるものです。

第8条 私達は、常に気付きを大切にします。

どんなことでも、気付きを大切にします。会社の課題、個人の課題、それぞれの長所に気付くことができるからです。皆で共有し、社業に反映させることが地域社会に貢献につながります。

第9条 私達は、ご先祖を敬い、両親に感謝を忘れず、家族を大切にします。

家族を大切に両親に感謝しご先祖を敬うことができると、お客様や仲間に対しても優しくなれます。お客様や仲間を家族だと思って、両親だと思って、ご先祖だと思って、親身に対応しましょう。

第10条 私達は、常に「プラス発想」を心がけます。

何事も挑戦と失敗の繰り返しがあって、身に付くものです。成功と不成功は表裏です。世の中の物質・現象の全てに表裏があります。私達は、放っておくとマイナス思考になるように経験しています。失敗を恐れると挑戦をしなくなります。失敗を恐れるのではなく勉強ととらえて、プラス発想で取り組みます。

以上が、協進交通のお題目です。お題目は、念じたことから外れることなく行動することが大事です。そんなに難しい事ではありません。今までも、一所懸命やっています。何となくやっています。やらされている感が強い方も、やっています。知らんぷりの人もいたかな。より多くの社員が、本気になって取り組んでいただければ、今後時代がどの様に変化しようが、我が社は盤石だと信じています。

最後まで読んで下さいましてありがとうございました。感謝です。