

協進レター78号

平成24年7月末日
猛暑の中のお仕事、ご苦労様。ありがとうございます。

私、先月肺炎を患いまして発熱と咳で苦しみました。すでに回復しましたが、セカンドオピニオンの大切さを実感したので披露させていただきます。

6月から7月にかけて、暑い日と梅雨寒の日が交互にありました。風邪をひいたかなと自己診断、気合いで直すつもりでいました。でも、久しぶりに発熱があったので、かかりつけ（とはいっても普段あまりお医者様のお世話にならないので、カルテを新たに作るくらい行っていませんでした。）のお医者様の診察を受け、「風邪が長引いているのでしょうか。」という診断でした。そして、風邪の症状を鎮める一通りの薬を処方していただいて休んでいたのですが、熱が下がるまでに1週間以上を費やしてしまいました。

7月初旬に、今年のうちから人間ドッグの予約をしてあったので、多少だるいながらも、「胃カメラを咳と一緒に吐いたら痛いだろうな。」なんて、冗談を言いながらも受診しました。なんと、ドッグの最後の医師面談で「肺炎ですね。」との診断。なる程熱が下がらないわけです。咳がひどいわけです。

自らの健康に対する過信と、セカンドオピニオンの大切さを痛感しました。 皆さんや皆様のご家族にも、是非教訓にさせていただきたいと思います。

余談ですが、人間ドッグの結果、私はメタボリックシンドロームではありません。周囲のだれもが信用しませんが、腹囲98cm、BMI(体格指数)28.2、体脂肪率20.1%で、2年連続、測定した先生も笑いながら「小池

さん、申し訳ない、もう一度測り直させて下さい。」というくらい、不思議なメタボではない腹筋デブです。

さて、今年の夏も猛暑が長くなりそうです。猛暑は特需を生みます。つまり供給不足が生じる日・時間帯が発生します。午前中のピーク時、オペレーターさん、管理職の皆は頭から湯気が出ているようにさえ見えるのですが、お客様にサービス提供出来るまでの待ち時間を40~50分と、お伝えしながらお詫びを申し上げ、待ってもご利用いただけるようお願いをしています。場合によっては、他社さんのお電話番号をご案内したりもしています。

一方、現場でお客様を接遇する皆さんの方にも、暑いがゆえにの交通状況があったり、顧客動向が通常とは明らかに違うことが見えたり、お客様のイライラ感をまともにぶつけられるような事象もあろうかと察します。

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。 特需が発生するこの繁忙期こそ、お電話で我が社を指名利用して下さるお客様を最優先とします。誰かが体調を崩してシフト休むと、40~50分待つて下さるお客様はもちろん、稼働している係さんに負担をお願いしなければなりません。

年に2回ある恒例の繁忙期。健康の維持増進には充分留意していただきながら、シフトをしっかりと乗務し、繁忙時には早出・残業・休日出勤も積極的にこなしてい下さい。**私たちは、サービス業の視点に立って、お客様満足に終わらず、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を提供し続け、地域社会のインフラとして、なくてはならない企業及びそこに働く社員になりましょう。**