

# 協進レター85号

平成26年5月8日

GWが終わり、梅雨入り前のとても過ごし易い季節になりました。日々のお仕事ご苦労様です。

最近読んだもので、『繁栄していく組織と崩壊していく組織』と、言う話を紹介します。

「木に例えると根の部分の違い。いくら素晴らしい幹を持ち、生い茂る葉や実をつけている木でも、根が腐っていれば枯れる。逆に冬に落葉し枝が折れても、根さえ丈夫であれば、春にはまた素晴らしい姿を見せるものである。

実は、組織もこれと同じで、表面上素晴らしい組織に見えていても、根本である理念や目指すイメージが不明確になっていたり、浸透していなければ、いずれその組織は崩壊の道をたどる。

なぜなら、組織は人で成り立っているから。そして、その人を動かしているのが、脳で描いたイメージ、思いだからである。組織にしっかりしたイメージ・思いがないと、そこにいる人は、自分の思いだけで勝手に動いてしまう。

つまり、組織が自分の都合で動く人の集まりになってしまう。そうなると、最終的には給料や待遇などの外的要因でしか、動かない組織になってしまう。

しかし、組織が目指しているイメージが明確であり、何のために存在しているのかが、所属している人に浸透していると、そのイメージを実現しようと動き出す。このイメージと思い、グランドデザインと理念こそが組織の根となり、組織のメンバーにエネルギーを供給し続けるのである。

貴方は組織の内からの思い（理念やグランドデザイン）で動いていますか？それとも、外からの要因（給与や処遇等）で動いていますか？」と、いうものです。

これを読んだ時に、協進交通という組織は社員という人から成り立っています。その社員を

動かしている脳が描いているイメージって、思いついてどうなんだろう。会社が目指していることが明確に伝わっているのだろうか？協進交通が何のために存在しているのか、社員に浸透しているのだろうか？と、そんなことに思いを巡らせてみました。

協進交通の『根』は、「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。お客様に満足頂けるサービスを提供できれば、お客様が協進交通を必要と感じて下さるからです。

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。

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、地域社会に必要とされる企業を目指し続けます。」と、謳ったクレドです。

さらに具体的に、①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。②私達は、感謝、感動、感激を意識します。③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。④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。⑤私達は、これからも常に新しい分野に挑戦し続けます。⑥私達は、チームワークを大切にします。⑦私達は、常に相手の長所を見ます。⑧私達は、常に気付きを大切にします。⑨私達は、先祖を敬い、両親に感謝を忘れず、家族を大切にします。⑩私達は、常にプラス発想を心がけます。と、10個の思いを挙げています。

そしてその思いを体現する手段として、安心挨拶・行動指針を決めています。

既に、必要と感じて下さるお客様は多く、お客様の好い記憶に残り、地域に必要とされる企業になりつつ、高い評価をいただいています。でも、やはり継続していかなければなりません。さらに磨きをかけて進化しなければなりません。後進を育ていかなければなりません。

協進交通の『根』を、あらためて確認させていただきました。社長