

## サービスを売る

今年の夏は、暑さが厳しく夏バテなど体調をくずされてないでしょうか。この暑さの中でも彩花のスタッフは暑さを吹き飛ばしエアコンキャンペーンで頑張りました。目標台数をはるかにクリアする偉業を達成しました。エアコンクリーニングが定着して、リピートのお客さまが増え、新規のお客さまも増えました。「サービスを売る」という目標を掲げて作業を行い、お客さまを通じてスタッフの成長と会社の発展に繋げて行きたいと思えます。



## 彩花新聞でお客様がつながる

彩花新聞204号に掲載しました糸島の車検工場様と早良区の小児科様の話です。この車検工場の社長の娘さんが早良区にお住まいで、この小児科の患者さんなのだそうです。院長先生もこの患者さんの実家が糸島で車検工場をされているのをご存じて、彩花新聞を読んで、「彩花さんの新聞に掲載されていた」と言われたのにはビックリされたとのことでした。当社の新聞を通じて糸島と早良区が繋がっているとは恐れいります。毎月配布している新聞を見て頂き、こういう出来事が発生するとは・・・このような新聞で、話題が広がり人と人が繋がって、本当に嬉しい限りです。206号まで続けて17年間、頑張っ毎月発行していることがお客様との関係作りになっているとつくづく思います。これからも仕事・新聞を通じて情報発信していきますので、今後ともよろしくお願いいたします。



## 人を動かす

人を動かすということは難しいことです。仕事を一人ですることは他に気を使わずやれるので楽です。しかし、自分の成長がなく仕事の効率も上がりません。仕事は作るものであって人から与えられるものではありません。「自分の行動を変えることによって、他者の行動も変えられます」相手の優れているところをストレートに伝えることによって、相手に需要感を持ってもらえることができます。リーダーとしてやるべきことは、個人としての成績ではなくチームとして結果を出すことを望むことです。昔の職人さんは「自分がやっているところを見て覚えろ」といったやり方でしたが今はそんな時代ではありません。当社では顧客台帳を作成して、メンバーとやり取りして現場情報を書き込んで情報を共有しています。

## 「人を動かす三原則」

- ・盗人にも五分の理を認める・・・相手を批判も非難もせず苦情を言わない
- ・重要感を持たせる・・・素直で誠実な評価を与える
- ・人の立場に身を置く・・・強い欲求を起こさせる



## 労使関係がしっかりしている

彩花のお客様で開院以来、お付き合いのあるクリニックさんがあります。そのスタッフさんはとても明るく、感じの良い雰囲気が漂っています。この院長先生の経営手案が凄いです。その一つに福利厚生の一環で、働くスタッフさんの自宅のお掃除代を一定金額援助されています。働いて頂いているので、お掃除の手助けをと先生の配慮からだと思えます。彩花がご自宅のお掃除をさせていただき、みなさんと喜んでいただいています。労使関係がしっかり出来ていて、このような心遣いが患者さんにも伝わるのだと思えます。これを軸として社会的関係が生まれ、クリニックも繁盛するのだと思えます。これからも益々のご繁栄をお祈り致しますと共に、彩花もお役に立ちたいと願っています。



毎日忙しい、お掃除ができない、なかなか綺麗にならない、高齢のためお掃除ができない。



綺麗にしたい。それならすぐに彩花へ相談してみたら。

お問い合わせ・お見積もりは、お気軽に！

☎ 0120-400-225

<http://www.c-saika.jp/>



インターネットでお得な情報をGET!



あなたの家のお掃除隊

クリーン彩花

福岡市早良区賀茂2丁目5-35-2号

# ごきげんよう

## ■アスリートからの贈りもの

オリンピックからパラリンピックへ舞台は変わりましたが、パリでは今日もアスリートたちの熱戦が繰り広げられています。選手たちの戦いぶりはもちろんですが、終わったあと選手たちが残した「ことば」もまた記憶に残るものがたくさんありました。その一つとして、オリンピックのフェンシング女子フルールレ団体で銅メダルを獲得した宮脇花綸さんのことばを紹介します。

彼女が凱旋帰国後、母校の東洋英和女学院を報告で訪れたとき、出迎えた高配や先生方への第一声が「皆さん、ごきげんよう」でした。「ごきげんよう」は同校伝統の挨拶で、授業前も「起立、礼」の代わりに用いられるのだそうです。「ごきげんよう」は会ったときや別れるときに、相手の健康を祈り祝う意をこめて使う挨拶ことばです。「不機嫌」の反対語である「機嫌」を祈るというものですが、平仮名のやさしいひびきが何ともたおやかで優美です。

## ■「フキハラ」にご注意

話は変わりますが最近「フキハラ」という言葉を知りました。慶應大学教授・満倉靖恵さんの新書本『フキハラの正体 なぜあの人の不機嫌に振り回されるのか?』においてです。本によると「フキハラとは“不機嫌ハラスメント”の略。不機嫌な態度をとることで、相手に不快は思いをさせたり、過剰に気を遣わせたり、精神的な苦痛を与えること」だそうです。人はストレスがたまると「嫌な気分」（不機嫌）が溜まるものです。しかも、不機嫌な気分は本人が意図している／していないにかかわらず、折角ごきげんだった人の脳にも、電気信号として直接に伝染していくことが、脳波分析を通じて明らかになったそうです。「ただ不機嫌でいる」というだけで、人は周りを不機嫌にしてしまうとすれば、この「フキハラ」はセクハラ、パワハラ、モラハラ、カスハラよりもやっかいなものだと思います。

しかも、脳は「嫌なこと」に対しては敏感に反応し執着する（忘れない）けれど、「心地よさ」や「ごきげんなこと」はすぐに忘れてしまう（長続きしない）クセをもっているというのが満倉教授の指摘です。

## ■ごきげんな生き方

不機嫌というネガティブな気分（脳波）はいとも簡単に伝わり、人にうつってしまうという「フキハラ問題」は会社であれ、家庭であれ、仲間うちであれ、いつでもどこでも起こりうるものだと理解しておくことが必須かもしれません。じゃ、どうすれば脳波の状態を変え、「不機嫌な感情」をコントロールしていくか。これは一人一人に課された面白いテーマだと思います。知りませんでした。ドラえもののひみつ道具に人の機嫌がわかる道具「ごきげんメーター」というのがあるそうです。もしもこれが実現したら、自分の機嫌が相当悪いときは他の人にうつさないよう「不機嫌そうじ」を行い、目の前の人の不機嫌度が高いと出たら、「さわらぬ神に祟（たた）りなし」で近寄らないでおく・・・こんなことが容易になり、感情に足をとられないようにできるかも知れません。

満倉教授の研究結果は、ポジティブな言葉や感情はなかなか伝わらず、人はどうしても不機嫌に振り回されるというものです。

人間とは悩ましい生きものですね。だからこそ、「ごきげんよう」というさわやかな挨拶を「心の防波堤」としてお互い大切にしていきたいと思います。（らく）

