



出会いを大切に

3月弥生はしだいに和らぐ陽光の下、草木が芽吹きだす頃です。露のとうやつくしを見ると「春だよ」と教えてくれている気がします。仕事をしていく中で、お客様の気づき、スタッフへの気づきでその仕事が組み立てられます。その気づきがあればお客様の気持ちが通じ合います。人との付き合いが薄れている世の中、1回の出会いを大切にリピートのお客様に繋がる仕事を目指して頑張っていきたいと思えます。



信用から契約に・・・

定期清掃で長くお付き合いさせて頂いているクリニックさんがあります。息子さんが新たに透析のクリニックを開院されました。クリニック担当の女性スタッフから、院長先生が「新しいクリニックも彩花さんをお願いしたい」と言われていたと情報が入りました。そういったいきさつがあり、クリニックに訪問し、見積りを出していましたがなかなか決まらないうでした。そんな中、担当スタッフが定期清掃に伺ったとき、院長先生から「見積書通りをお願いします」とお返事を頂いて来ました。最後の詰めは担当者が決めてきたということです。現場で信用を作っている担当者が決め手となったのではないのでしょうか。以前、ご迷惑を掛けた事件がありました。エアコン清掃の依頼があり作業に入りましたが全てのエアコンが止まってしまったのです、すぐにメーカーに修理依頼をしましたが稼働するまでに時間がかかるとの事、その間、毎日クリニックに伺い状況報告をしました、その説はとてご迷惑をおかけしました・・・そのようなトラブルがあったにもかかわらず、続けて依頼していただき、今までのお付き合いになっています。現場スタッフさんが、きちんとお客さまを大事に守ってくれていることに心から感謝したいです。

お客様を先生とする

お客様を深く理解するためには、事業活動の中で「お客様は先生として教えていただく」といった姿勢が重要です。お客様は事業の最良の先生であり、どのようなコンサルタントよりも優秀です。私は「お客様に教わったこと」を毎日ノートにつけています。シンプルなノートですが、すごく効果を生み出しています。「お客様自身が一番市場をわかっている」と考え、どのようにしてお客様からそれらを学ぶかを考える。それが、営業日報や彩花新聞として繋がっていきます。「今日、お客様に教わったことはなにか？」という項目を一行みつけて下さい。先生としてお客様を中心にビジネスを組み立てるようになります。すると、ビジネスのあらゆる部分がパワー改善されます。事業の答え(成果)は、お客様のもとにしかありません。お客様以上に事業について知っている人はいないので。お客様を直接見て、話を聞いて、質問して教えてもらう必要があります。事業を良くするために、これ以上の重要な策はありません。「今日、先生であるお客様から何を教わったか？」考えて組織の中で共有しましょう。これまで見えなかった、事業の真実、新たな機会が見えて来ます。



チームワークの力

競争より協力の大事さを最近強く感じるようになりました。我社の仕事はチームで動いています。1年前にスローガン「チームワーク」を掲げて動くようになり、組織の力がより強くなったように感じます。仕事に入った現場でそれぞれの担当箇所を決め、終わったらみんなで確認をする、すると細かいところまでチェックでき、より良い仕事ができる、良い仕事ができたとよりスタッフの成長に繋がっていると思います。スタッフ同士連絡を取り合い、早く終わったら他の現場に応援にいらいます。早い時には定時前に帰社し座談会をし、情報を共有しています。仕事が円滑に進むことにより、お客様との関係も深まり、いまでは固有名詞で呼ばれるようになりました。そういったお客様との関係づくりから、追加の仕事や紹介など沢山新しい仕事に繋がっています。先日はある病院を紹介いただき、他にも学生寮の清掃を追加でお願いされました！これからも「チームワークの力」を大事に、会社を運営していきます。



「べらぼう」が時代をひらく

■吉原生まれの大商人

今回のNHK大河ドラマ「べらぼう」が滅法面白いのです。大河ドラマとしては珍しいことに武家や貴族が主役ではなく、商売で江戸を動かしていった一人の男“蔦重”こと蔦屋重三郎が主役です。江戸郊外の遊郭・吉原の貧しい庶民の子に生まれた“蔦重”は、幼くして両親と生き別れ、引手茶屋の養子となりました。そして吉原の貸本屋から身を興し、「黄表紙本」という挿絵をふんだんにつかった書物でヒット作を次々と連発。33歳で日本橋通油町に店を構え、“江戸の出版王”へと成り上がっていきました。ドラマはまだ8回を終えたばかりですが、親なし、金なし、画才なし……ないない尽くしで裸一貫の“べらぼう”(たわけもん、ケタ違いの馬鹿もん)が、これからどんな生き方を繰り広げていくか楽しみです。



NHK大河ドラマ
「べらぼう〜蔦重栄華乃夢斬〜」
日曜 20時 他 放送中

■考えぬく力、巻きこむ力

遊郭の人のつながりに囲まれて育った蔦重は、吉原の賑わいと遊女たちの幸せ実現に向け真っ直ぐな生き方をたどっていきます。

ある回で吉原に人が来なくなっていることを危惧した蔦重が、田沼意次(渡辺謙)に訴え、意次から「では、おまえは人を呼ぶ工夫を何かしているのか？」と諭され、虚をつかれる印象的なシーンがありました。そこにあったのは「とことん自分で考える」ことの大切さに気づく“蔦重”の姿でした。

考えぬくことの大切さに目覚めた蔦重は、次々に斬新なアイデアを繰り出し、直ちに行動し、事業を動かし始めます。しかし何と言っても、ないない尽くし。そこで読みたくなる本のアイデアを遊女たちに聞き回り、本づくりに必要な絵師・刷師を探しだし、出資を募り、売り手をつかんでいく……。

吉原に通うお客、共に暮らす仲間たちをどんどん巻きこみ、強力な蔦重チームの輪が広がっていきます。そして「とことん自分で考える」と「人を巻きこんでコトをすすめる」という2つの才覚をフルに生かした蔦重の展開がじつに痛快なのです。「やるね〜！」と思わずうなってしまう。「べらぼう」は久々の“マイ・ブーム”です。

■自律とチームワーク

1月の彩花新聞にクリーン彩花の2025年スローガン『自律的に働くチームの力』が記されています。「皆が主体性をもち、個々の力を最大限に発揮して、さらにお客様に喜ばれる仕事を目指していきます」と高らかに宣言されています。それを読み直し、クリーン彩花の「自律、チームワーク」と“べらぼう”の「とことん考える、人を巻きこむ」という2つの生き方が250年の時を経てつながり対話しあっているように思えたことでした。「自律、チームワーク」にしる「自分で考える、人を巻きこむ」にしる「自治、助け合い」という日本の伝統的な考え方、仕組みと重なり合う部分が少なからずありそうです。

自分で考え、自律的に働き、助け合いながら、集団における信頼関係と会社としての結束力を高め、お客様に喜ばれる仕事を目指していく。

江戸の精神と令和の精神は地続きであることに感動を覚えます。

■小さな星をつなぐ

「べらぼう」では、一人ひとりが自分の役割を踏まえ、主体的に考え、行動し、力を合わせていく人間ドラマが交響曲のように進行していきます。

花魁、芸者置屋、茶屋、細見版元(ガイド本出版)、旗本等、それぞれの小さな世界(スモール・ワールド)が繋がり、星座のように商いの物語を織り上げていく様(スモール・ワールド・ネットワーク)はお見事です。

今風に言うと、自律分散を基本としたチーム展開やネットワークの下で、商いと経済が不確実な時代に適応しながらしぶとく持続発展していくということでしょうか。

江戸の世のよき伝統を思い起こし、現代社会に生かしていくためにも、「べらぼう」をぜひご覧下さい。(らく)