

# クレームはラッキーコール かかわるすべての人を幸せに



## おもてなし経営のポイント

- ❖ 夢を持ち、語ることで、社員はいきいきとする
- ❖ どんな小さなクレームでも、顧客が言いやすい関係をつくる
- ❖ 社員やアルバイトも「お客さま」、どんな悩み・相談にも親身に応える

### 経営理念と企業文化

#### 夢を意識することで、いきいきと働く

四国管財株式会社は、清掃を中心としたビルメンテナンスや病院サポート業務などを行なう会社である。経営理念は「私たちは、自分達の夢の実現の手段として四国管財においてお客様に『笑顔と挨拶と報連相と環境を意識した丁寧な仕事の実践』により自分を含め全ての人々に感動を提供致します」。これを「四国管財ベー

シック」と呼ぶ具体的な行動方針に落とし込み、それらを明記した「ドリームカード」を全社員が所持している。15項目あるベシックの中で、最初に書かれているのが「夢を具体的に持つ」ということだ。20余前、お客様係&代表取締役社長の中澤清一氏が入社した当時の四国管財は、「早く転職先を見つけたい」、「人生の墓場に来てしまった」と感じている社員が多く、とても夢を持てるような職場ではなかった。だからこそ、社員やアルバイト全員が、自分の夢に向かって毎日いきいきと働けることを願い、行

動方針と各自の夢を記したドリームカードをつくったのだ。それを朝礼時には全員が口に出して発表している。夢を口に出すことでそれは言霊となり、実現に近づく。そう、中澤氏は思っている。

### 社員の意欲・能力向上

#### クレームはラッキーコール 顧客も社員も言いやすい体制に

2000年当時、中澤氏に報告されるクレームは年間わずか5件だった。その数の少なさから「潜在的なクレームがあるのではないか」と、危機感を抱いた。そこで、顧客が会社に対してクレームを言いやすくなるように、現場の社員も本社に報告しやすくなるように、新しい取り組みを始めた。

まず、顧客からは電話やウェブサイト、手紙など、どんな手段でもクレームを伝えられるようにした。顧客が現場のスタッフに直接、クレームを言うのは難しいという配慮からだ。しかも、本社の「お客様係」が24時間365日、いつでもクレーム対応できる仕組みを構築した。

写真・左：清掃業務や病院サポート業務などに携わるスタッフ。「笑顔と挨拶」を大切にしている



また、「クレームが出るのは会社の問題があるからで、社員のせいではない」という考えを社員やアルバイトに何度も伝え、報告しやすくするための意識改革を行なった。そして、悪いことだけではなく、「お客さまからお菓子をいただきました」といった良いこと報告してもらうことによって、どんな事でも気軽に報告できる関係性が築かれていった。

これらの取り組みにより、現在では大小合わせて年間200件のクレームが得られるようになった。ちなみ同社ではすべてのクレームを「ラッキーコール」と呼んでおり、そのうちスタッフの自己申告によるものが70%を占めるまでになった。顧客もまた、小さなクレームでも気軽に言ってくれるようになり、それら一つひとつに誠実な対応をすることで逆に信頼につながり、いつでも相談し合える信頼関係に結

び付いた。真摯な対応は顧客から顧客への紹介につながり、「新規営業をまったく行なわない」というスタイルを可能にしている。

### 地域・社会との関わり

#### 24時間365日、 何でも相談に乗ります

同社の顧客は発注先に留まらない。働いている社員やアルバイトも「お客さま」であり、本社で働く社員のごことは「スマイルサポーター」と呼ぶ。顧客が笑顔でいられるように支援するという意味である。社内の「お客さま」を大事にする事例の一つ挙げよう。社員の中には、子どもが学校でいじめられ、不登校になっている、という悩みを抱える人がいる。そうした個人的な悩みを同社は放置せず、一緒になっ

て解決しようとする。子どもとも話し合いをするなど親身に対応することで問題が解決され、社員が元気を取り戻した例もある。同社では、公私ともに相談でき、場合によっては専門家が対応に当たれる体制も取っている。それは広義の「お客さま」を大切にしているからである。

写真[1]：四国管財ベシックや、自分の夢を書き込んだドリームカードを全員が所持している。  
写真[2]：どんな時でも、社員を含めた「お客さま」からの電話は1コールで出ることを心がける。  
写真[3][4]：朝礼は全員でハイタッチを行なうなど、和気あいあいとした雰囲気。

### 会社概要

- ・法人名：四国管財株式会社
- ・代表者：中澤 清一 お客様係&代表取締役
- ・所在地：高知県高知市南はりまや町2-4-15
- ・設立年月：1962年6月設立

- ・事業内容：ビルメンテナンス業務及び建物に関わる人的サービス
- ・社員数：正規250名、パート・アルバイトなど300名
- ・ホームページ：<http://www.shikokukanzai.co.jp/>