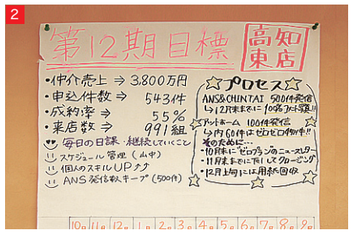
NO.43 株式会社ファースト・コラボレーション　高知県

年３回の360度評価で人間性向上 このメンバーなら成功できる

おもてなし経営のポイント

- 賃貸仲介業の加盟店の中でトップクラスの顧客満足度を誇る
- 後輩が先輩に学び、先輩が後輩を助け、支える教育風土
- 360 度評価によって、自分を改善していく意識づくり



経営理念と企業文化

日常会話に表れる理念 理念を実体験から学ぶ機会

株式会社ファースト・コラボレーションは、高知県高知市と南国市で、アパート、マンション、店舗などの建物賃貸借の仲介業務と管理業務を行なう。大手不動産会社の加盟店を３店舗経営している。

「お客さまと親しい間柄になってお部屋を探す」という営業スタイルで、その大手不動産会社の加盟店（810店舗）の全営業社員を対象にした顧客感動満足度調査において、７年連続でトップ 10 に入賞。うち５回は１位を獲得するなど、顧客満足度の高いサービスを提供している。

2002 年の設立当時、別々の会社から社員を引き継いだ。組織には社風が異なる社員同士の対立が起き、統制の取れない状態であった。そこで代表取締役の武樋泰臣氏は、まず企業理念を作成。思いを共有することにエネルギーを注ぎ込んだ。「お客さまとはどういった姿勢で向き合うべきだろう。大事にしている心情って何だろう。仲間同士の関係ってどんな感じがいいのだろう」。そんな質問を全社員に投げかけ、対立の中でも本気で意見を出し合った。そして、８カ月をかけて思いを共有し、創業２年目にして経営理念は完成した。全社員で時間をかけてつくり上げたことによって、当時のメンバーには深く理念が浸透している。また、その後の採用では、「経営理念実現のために求められる人物像」に見合った人材で、かつ会社の理念や風土に深く共感している人を厳選するようになった。

現在では、社員からの発案で始まった朝礼時の理念唱和が恒例となっている。また、日々の業務の中で頻繁に経営理念に立ち返ることによって、全社員が経営理念を行動に移せるレベルまで深く理解されている。たとえば、ある行動をしようかしまいか悩んだときには「うちの経営理念って、チャレンジ精神を大事にする会社じゃないんか？やっぱりやるわ！」という会話がなされる。また、新入社員が顧客にとって最適な部屋を見つけ出し、契約を得たときには、「いま、うれしかったやろ？これが経営理念やで」と、先輩が後輩の気付きを顕在化する光景が、日常の中に見られている。入社して年次の浅い社員にとっては、こういったやり取りを見聞きすること自体が、理念を実体験から学ぶ格好の機会である。同社ではさらに、年１回の経営指針夏合宿も設けている。

社員の名刺の裏に、会社理念が記されている

社員の意欲・能力向上

顧客目線で親密な接客スタイル 先輩から後輩へ、風土の継承

先輩社員が後輩社員を気にかける文化が根付いているファースト・コラボレーション。これは後輩社員の教育にもつながっている。顧客の要望を聞き出したり、物件を提案するやり方を、後輩社員は先輩社員の姿から学ぶ。先輩は、後輩に対して「さっき、お客さま目線だった？」、「お客さまが本当に住みたい家は引き出せた？」などの質問によって、後輩が自ら考える力を、日々、育んでいる。実はこれが先輩社員自身の教育にもなっているのだ。

前述のように、複数の社員が顧客満足度の上位に名を連ねている理由は、先輩から後輩への教育を通して、顧客に対する親密な接客スタイルが脈々と受け継がれていることが大きいのだろう。

また、後輩が元気のない様子を見せるとみなで飲みに行ったり、車で走りながらいろいろ悩みを聞いたり、ということも自然に行なわれている。仕事上の話だけではなく、プライベートの話題まで話せる強い仲間意識と信頼関係がある。「このメンバーがいれば、どんな業界でも成功できるんじゃないかという気がする」。店長の別役和美氏の言葉に、会社の一体感が表れていた。

こういった社風は、属人的なコミュニケーション能力だけに頼ったものではない。支える仕組みもきちんと整備されている。その一つが年に３回行なわれる 360 度評価である。経営理念を実際の行動に落とし込んだ 50 の行動指針を評価軸として、店長以上は全社員から、それ以外の社員は所属する店舗の全員から点数をつけてもらう。立場を問わず、普段、自分がどう見られているのかを知ることで、自らの行動を理念に沿って改善していくことができるのである。なお、役員が付けた点数も社員が付けた点数も、価値はまったく同等で、高得点者が高く評価される。店長に任命されるのは、周りから最も評価を得た高得点者であり、理念に沿った行動をしていくうえで、社員の納得感につながっている。

しっかりと自分を振り返り、人間性を高めていく。そんな社員同士が仲良く団結して、心から「お客さまのためになることをしたい」と日々、考えている。それが行動として顧客に伝わり、高い顧客満足度を得ているのである。

写真【1】：経営者と社員が一致団結し、社員が主役の会社づくりが行なわれている。
写真【2】：店舗の目標はその店舗の社員が考え、夏合宿の際に模造紙に書いて発表する。
写真【3】：顧客満足度全国１位と２位の営業マンがいるエイブル南国店。店舗も顧客満足度で全国ナンバーワンだ。

会社概要

- 法人名：株式会社ファースト・コラボレーション
- 代表者：武樋 泰臣 代表取締役
- 所在地：高知県高知市南川添8-17
- 設立年月：2002年6月設立
- 事業内容：不動産の賃貸仲介、管理、リフォーム等
- 社員数：正規20名、パート・アルバイトなど10名
- ホームページ：http://www.first-1.jp/