

## 満足したお客様は社員と会社の財産

知っていますか？ お客さまの「生涯価値」

アメリカの自動車ディーラーの事例を取り上げた『一回のお客を一生の顧客にする法』（ダイヤモンド社刊）という本があります。その中で、「顧客の生涯価値」という考え方が出てきます。参考になるので紹介します。

「一人の顧客がリピーターとなり一生の顧客になれば、車とパーツ、サービス料金を含めて33万2000ドル（約3500万円）の顧客になる」。つまり、1台の自動車を買ってくれたお客さまが、生涯にわたってお客さまになってくれたなら、莫大な売り上げとなるのです。「固定客づくりは大切だ」と言われていますが、当面の売り上げ以上に大切な考え方だと思います。

生涯にわたり、何度も利用してくれる、また紹介をたくさんいただける可能性を秘めているのが、目の前にいるたった一人のお客さまだと知るべきです。



## あなたは「整理」ができていますか？

整理とは、不要なものを捨てて、必要なものだけにする事です。

整理ができない人は、物の価値を判断できない人だと思います。

まさか、車にゴミや梱包材を置きっ放しにしてはいないと思いますが、いつも使わない物やその現場で必要無い物まで車に乗せてそのままになっていませんか？

工具について考えてみましょう。工具の使用頻度で管理の仕方が変わるのは当たり前のことですね。

**毎日のように使う工具** ・ ・ 自分専用の工具であり、作業場に保管場所を決め、毎日手入れをする工具。

**一月に何回か使う工具** ・ ・ 必要な時に作業場に積んで現場で使用し、作業終了後はきちんと整備して、倉庫の手前側で良く使ういつもの指定の棚に返却する工具

**一年に数回程度使う工具** ・ ・ この工具はいつでも使えるように定期的に整備をし、倉庫の奥側に整頓しておく工具

不要な物を捨てると言うことは、廃棄することだけではありません。

**仕事が身軽に出来るように、また、いつもの片付けを簡単にする為にも整理が必要なのです。**

貴方の作業車には、どんなものが乗っていますか？ **自慢できる状態にしてくださいね。**

## 「安全」は基本作業と確認！

かなり昔の話です。（私の体験談です）

平成11年7月2日午後5時ごろ、消防署の依頼で鶴川内のサイレンの調査に行きました。コンクリート電柱の上にサイレンが設置されています。電源を引込んで制御盤を経由しています。消防署の話ではマグネットスイッチのサーマルリレーが働くという状況なのでサイレンが故障しているとの見当で確認に行きました。

木の葉が邪魔をしていたので、サイレンが下から見えません。少し小雨が降っていました。私は電柱に登るためベルトと胴綱を付け、ヘルメットをかぶり、足場くぎに手をかけて昇ろうと体を電柱に乗せた瞬間に全身に電気が走りました。

びっくりして電柱から降りましたが、昇る前で良かったと思いました。電柱の上の方へ行って胴綱をかけ

る前だったら墜落していたことでしょう。電柱に登る前は必ず電柱に漏電が無いか確かめることをしなかった結果、事故になりかけました。

**基本作業には、事故やいろいろな不都合を考慮して、安全であり、最適になるように手順が決まっています。基本的なルールですので、プロとして十分理解して基本作業をお願いいたします。**

また、自分が危険を感じたこと（ヒヤリ・ハッと）があれば、みんなに話をして、どうすれば危険を避けられるか、みんなで手順を考えていただきたいと思います。

一人ひとりが、危険と時間に敏感になり、仕事の安全と作業の効率を考え、自分が勤める会社の安定と存在意義を高めていこうではありませんか。

## 「責任」と「全力」

「人を動かす」という本の著者、デール・カーネギーさんの言葉です。

**『責任をとって仕事をする人間は、会社、工場、その他どんな社会においても、必ず頭角をあらわす。責任ある仕事を歓迎しよう。仕事の大小を問わず責任を果たせば、きっと成功する。』**

**『一見、たいしたことのない仕事でも、思い切って全力を注ぐことだ。仕事を一つ征服するごとに実力が増していく。小さい仕事を立派に果たせるようになれば大仕事の方はひとりでに片がつく。』**

## 言い訳 (エクスキューズ) に関する言葉

『言い訳』には何一つ良いことはありません。何事も真正面から向きあうことが貴方を成長させます。

- ・小人(シウジン)の過(アマ)つや必ず文(メ)る <孔子>
- ・なぜやらなかったのか言い訳をするより、ちゃんとやる方が簡単である <マーティン・ルーサー・キング・ジュニア>
- ・集中力というのは、裏返すと言い訳をしないとすること。自分はそれまで言い訳が多すぎた <中嶋常幸>
- ・言い訳は、うそをつくより悪質で恐ろしい。なぜなら、言い訳はうそを守ってしまうからだ <スポーツクラブ監督>
- ・言い訳するほど悪くなる <ことわざ>
- ・失敗の言い訳をすれば、その失敗がどんどん目立っていくだけです <シェイクスピア>
- ・決して、言い訳をするな。決して、愚痴をこぼすな <オウィディウス>
- ・言い訳をするな。行動せよ。変化を起こせ。そして歴史を変えよ <ドク・ホートン>
- ・失敗した人は必ず、ツイてなかったと言い訳をしたがる <パブロ・カザルス>
- ・言い訳という悪習慣を克服するためには、言い訳が通用しない状況に絶えず自分を置くことです。そうすれば、考え方も行動も違ってきます <マーティン・ルーサー・キング・ジュニア>
- ・何かをしたい者は手段を見つけ、何もしたくない者は言い訳を見つける <アラン>
- ・言い訳が上手い奴は、めったに他に取り柄がない <ベンジャミン・フランクリン>

## じゃーごっ、じゃーごっ

相談役がよく言われていた「じゃーごっ、じゃーごっ せい」という言葉が、最近、大変大切なものと思うようになりました。この言葉にはいろいろな意味が含まれています。

**自分が行った結果に対して「じゃーごっしたか？」と問うてみると、必ずそうでなかった自分が反省できます。**

例えば、

- ・お客様への言葉遣いが尊大になってしまった。
- ・ちょっとした連絡を忘れ、お客様や仲間に迷惑をかけた。

- ・基本作業を忘れ、手直しが発生した。
- ・ボーッとしていて、怪我をした。
- ・自分勝手な考えをして、お客様に不満を持たれた。
- ・整理整頓が出来なくて、時間を捨ててしまった。
- ・勉強不足で、お客様の要望に応えられなかった。

どの場合も、会社にとっても自分にとっても、とてもマイナスなことです。

「じゃーごっ、じゃーごっ」していきもんそ!

社訓 **「顧客のニーズ (要望) に応えよう」**

基本方針 **我が社は、顧客のニーズ (要望) に応え、技術と誠意をもって施工することで、顧客へ「安心」と「満足」を与え、地域に愛されながら、社会に貢献する。**

心得 **我々は、建築設備の「専門医」です。技術を磨き、点検調査を行い、お客様の財産の為に悪いところを直します。**  
**我々は、建築設備の「救急隊」です。お客様の要望に応え、緊急の場合は、夜討ち朝駆けで迅速に出動 (対応) します。**  
**我々は、建築設備の「コンサル」です。知識と誠意をもって「安全」「安心」「満足」をお客様に提案します**



株式会社

# 太田電機工業所

阿久根店: 鹿児島県阿久根市港町65-4

TEL: 0996-73-2800 FAX: 0996-73-2024

出水店: 鹿児島県出水市大野原町304

TEL: 0996-63-1966 FAX: 0996-63-1965

E-mail: oota-i@po2.synapse.ne.jp

URL: <http://oota-denki.com>