

Let's Grow-up!

某スナックにて

平成 21 年 5 月頃の話です。

阿久根のスナックで太郎寿司の社長とお会いしました。

かなり酔っていらっしやいましたが、私を見つけると大きな声で「社長、ごめんなさいね」と言われました。

『エアコンが調子悪かったり、電気が消えたりした時に太田さんへお願いすると、いつもすぐ来てくれる。ありがたいです。こちらも客商売のために「すぐにでも直してほしい」とお願いすると一生懸命してくださる。直してもらって、お金をすぐに払えなかったりするのが申し訳ない。社長、ごめんなさいね』と言って下さいました。

わが社のモットーの「迅速に対応する救急隊」と「しっかり直す専門医」を誠心誠意行うことで、お客様はこんなにもこの会社を信頼し頼ってくださると実感しました。

迅速な対応がお客様の心をつかむのです。次のことを皆さんが実践してください！！

お客様には、左側の言葉は絶対に使わないこと。右側の言葉を使うこと。

- 1、今は(今日は)行けない => ○○時頃には行けます。それでよろしいですか？
- 2、それは出来ません => わかりました。やってみます。
- 3、わかりません。知りません => 調べて回答します。別の者に説明させます。
- 4、お客さまや同業者の悪口 => 他のお客様や他社のことはわかりません。



★そのほかに、

「きちんとした身だしなみ」 「挨拶を明るく大きな声でする」

「専門用語を使わず、わかりやすい言葉を丁寧に使う」

「現場を汚さない、傷つけない」

など、気を付けましょう！



危険予知活動 (KY) の大切さ

昔の事故事例です。

平成 2 0 年度大川・尻無地区簡易水道連絡・配水管布設工事(2 工区)の現場で、平成 2 0 年 1 2 月 2 3 日午後第三者が被害に遭う事故が発生しました。状況は次の通りです

道路横断部連絡管布設の為、道路掘削(W=700)後、配管までの間、敷鉄板(1.2 ㊥ 2.4)をかけ片側通行にて通行させていました。そこへ 10t ダンプが通ったところ、敷鉄板が乗っている部分が重量に耐え切れず崩壊し、ダンプ後輪が掘削部分に落ちました。幸いけが人はなく、ダンプのホイール破損と引き上げの為のクレーン作業及び事故対応などで経済的負担が発生しました。

それだけではありません。大切な会社の信用を落としたのです。

当日車が道路横断をすることはわかっていたはずですが、また、10 t ダンプが通過することもわかっていたはず

たはずです。その先に三笠興産さんの現場があり、ダンプはいつも通っていたのだから・・・

KY 活動(危険予知)はとても大切ですが、実践できていないのかもしれませんが。毎朝、現場にて、作業前に KY をする。そんなに難しくはありません。

作業する全員が、

- ① 今日の仕事の内容を理解すること
- ② その作業での危険を理解すること
- ③ 安全作業の為の方法を実践すること

3 分もかからないと思いますので、各現場で必ず行ってください。

尚、一人で作業をする時も、現場に着いたら予知される危険を 2 つほど自分で確認し、安全作業をお願いします。

安全無くして、繁栄無し！！



十 少 十 多

- 食 少 嗜 多
- 乗 少 歩 多
- 着 少 浴 多
- 悶 少 働 多
- 怠 少 学 多
- 語 少 聞 多
- 怒 少 笑 多
- 言 少 行 多
- 取 少 与 多
- 責 少 誉 多

四人の人の物語 (Everybody, Somebody, Anybody & Nobody)

みんなでやらなければならない重要な仕事があった。誰かがきつとやるだろう、とみんなが思った。

誰でもやることができたらだろうに、誰もやらなかった。みんなの仕事なのに、と誰かが腹をたてた。

みんなは、やれることだと思った。しかし誰もやらないだろうとは、誰も気づかなかった。

誰かに頼んだ人は、誰もいなかったのに、

最後には、みんなが誰かのせいにした。

There was an important job to be done and Everybody was sure that Somebody would do it.

Anybody could have done it, but Nobody did it. Somebody got angry about that because it was Everybody's job.

Everybody thought that Anybody could do it, but Nobody realized that Everybody wouldn't do it.

It ended up that Everybody blamed Somebody

when Nobody did what Anybody could have done.

One for All , All for One

ラグビーの世界にすばらしい言葉があります。

「One for All , All for One」

(一人は皆の為に、皆は一人のために)

この気持ちが全員にないと試合(勝負)には勝てません。会社で言う「全社一丸」になるとは上記の精神のことを言っているのだと思います。

今、自分は何をしないといけないのか?

今、仲間の為にどんな手助けが出来るのか?

今、仲間の苦勞を感じられるか?

基本に忠実に、誠心誠意の心で、いかに仕事の能率(効率)を上げるか・・・頑張ろう!

開運福寿の秘傳 ～心の鏡の巻～

高いつもりで	低いのは	・・・	教養
低いつもりで	高いのは	・・・	気位
深いつもりで	浅いのは	・・・	知識
浅いつもりで	深いのは	・・・	欲
厚いつもりで	薄いのは	・・・	人情
薄いつもりで	厚いのは	・・・	面の皮
強いつもりで	弱いのは	・・・	根性
弱いつもりで	強いのは	・・・	我
多いつもりで	少ないのは	・・・	分別
少ないつもりで	多いのは	・・・	無駄

自 戒 自 照 せ よ

「報・連・相」は、何故必要なのでしょう?

答えは、「会社の力を100%発揮する為」に必要なのです。

報告：それはあなたに課せられた「義務」です。

報告する相手(上司や協力者)に催促される前にしなければ意味がない。

報告要領：①結果を先に、簡潔に報告する。

②長期の仕事は中間報告を適時報告する。

③ミス、変更、クレームは早く(その日の内に)報告する。

連絡：それはあなたが相手に対して行う「気配り」です。

連絡する相手(上司、協力者、施主)が不安になる前にしなければ意味がない

連絡要領：①面倒がらずにこまめに連絡をする

②「言ったか」ではなく「伝わったか」を確認しながら連絡をする。

③連絡をもらった時は、「お礼」を早くする。

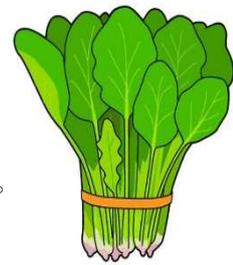
相談：それはあなたの抱える問題を解決する「問題解決の手段」です。

あなたが抱えた問題を人の力を借りて解決し、あなたが成長できるチャンスです。

相談要領：①あらかじめ、相談する内容を整理して相談する。

②時間に余裕を持って相談する。(ギリギリはダメ!)

③相談相手には、「結果の報告」と「お礼」は忘れずにする。



ほうとうとん

「報・連・相」は、お客様のニーズ(要望)に100%応えるための道具です。

「お客様」「施主」のニーズ対応の為、「上司」「同僚」「部下」「協力者」とお互いに協力し合い、助け合い、会社と共に自分自身を強く大きく育てていきましょう

社訓 **「顧客のニーズ(要望)に答えよう」**

基本方針 **我が社は、顧客のニーズ(要望)に答え、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。お客様の要望に答え、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>