

あなたは、明日の段取りしていますか？

“え、それは課長のしごとでしょ。” って？ **No!!!**

課長さんは全体の状況を考えて、最終的な段取りを決めています。

あなたの担当の現場の状況、あなたの都合などを課長に伝えなければ全体の段取りは考えられません。

あなたは夕方には、現場の状況や資材の状況を確認して、明日以降の段取りをしなければなりません。

そして、課長に連絡しなければならないのです。(時間は 17 時から 17 時 30 分くらい) **これは仕事です。**

連絡することとは、(直接、話をするか電話で連絡してください。報告書は読むタイミングが遅れます)

担当現場の状況で、「いつ」「何を」しなければならないのか。

それには応援が必要なのかどうか / 先方の要望事項は何なのか。 / 資材は揃っているのか。

先方への連絡ができていないのか / 現場で問題はないか (施工方法・人員配置・打合せ・資材・工期・
・ ・ ・その他何でも)

時には、自分の段取りが採用されない場合もありますが、それは仕事全体からの判断です。

否定しているのではなく、何を優先するか判断なのでガッカリせずに仕事に向かってください。

グッドマンの法則

グッドマンの法則とは

苦情処理(対応)と再購入決定率の相関関係を計量化した法則で、三つの法則により構成されます。ホンダなど大手企業のクライアントを多数持つ経営コンサルタント、ジョン・グッドマンが提唱しました。

第一法則：不満を持った顧客のうち、苦情を申し立て、その解決に満足した顧客の当該商品サービスの再購入決定率は、不満を持ちながら苦情を申し立てない顧客のそれに比べて高い

第二法則：苦情処理に不満を抱いた顧客の非好意的な口コミは、満足した顧客の好意的な口コミに比較して、二倍も強く影響を与える

第三法則：企業の行う消費者教育によって、その企業に対する消費者の信頼度が高まり好意的な口コミの波及効果が期待されるばかりか、商品購入意図が高まり、かつ市場拡大に貢献する

右図のように、購入したある商品に対して、

- ・満足する人は 60% いる。
そして、良い評判は 1 人から 5 人へ伝播する。
- ・不満な人は 40% いる。
そして、悪い評判は 1 人から 10 人へ伝播する。

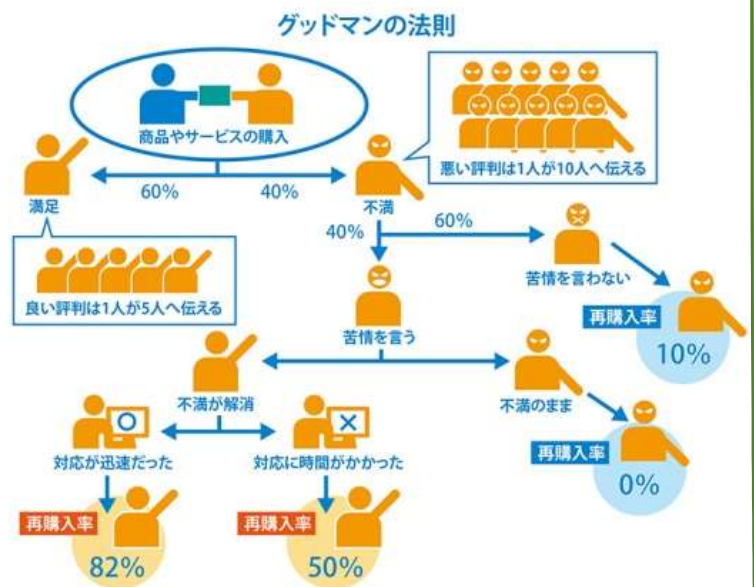
また、不満な人の内、

- ・苦情を売り手に言わない人は 96% いて、その企業からの再購入率は 9% 程度となる。
- ・苦情を売り手に言う人は、4% しかいません。
(あまりにも少ない数ですね)

そして、苦情を売り手に言った人の内、

- ・対応が不満だったら、再購入率 0%
(もう絶対買わない!!)
- ・対応に満足した人の内、
対応に時間がかかったら、再購入率 50%
迅速に対応したら、再購入率 82%。
これが、グッドマンの法則です。

あなたの顧客への誠意が試されています。



- 1 不満を持って苦情を言わない 96% をお客様との対話の中で、苦情を探り、苦情を見つける努力をして、客の不満を多く発見することが大事。
- 2 お客様の不満が発見できたら、一所懸命に、より迅速にお客様に対応し、不満の解消に努めることが大事。
- 3 悪い評判は、良い評判の 2 倍の速さで広がることを心得、ひとりの不誠実な態度が、会社の評判を著しく落とすことを肝に銘じて行動する。

「やります」「できます」「やりましょう」について

<やります>

これは、自主性の発揮です。仕事に正面から向き合うことです。この『やります』の気持ちがなければ、良い仕事が出来ないばかりか、貴方の成長も止まってしまう。是非積極的に「やります」という気持ちを持ってください。

<できます>

これは、決意と探究心の発揮です。仕事の状況や制約などは千差万別で同じものなどありません。発生した仕事に対して、何が何でも目的達成を決意し、目的達成の為の知恵と工夫を搾り出す探究心の表れです。できない言い訳を考える前に、どうしたら出来るのかを一所懸命考えることで、会社の存続と貴方の成長が出来るのです。あなたは、必ず、出来ます!!

<やりましょう>

これは、協調と思いやりの発揮です。会社の仕事前提の中で、協力し合いより効率を高める協調性の現れであり、一所懸命の仲間の為に、自分が役に立とうという思いやりです。上司や仲間とのコミュニケーションをしっかりと行い、仕事が気持ちよく、スムーズに出来るようになります。

「出来る」か「出来ない」かではなく、「やる」か「やらない」か・・・

出来るか
出来ないか
やるか
やらないか
どはな
どはな

やるかやらないかで悩んだら、とりあえずやるようにしています。
やってダメでもそれはそれで経験値になるから。
でも、やらなかったら後悔が残る。
失敗してもいいんです。
やっていく中で、必ず何かしら、得られるものがあります。
これまでやってこれたそのおかげで今がある。
少しづつでいい。
少しづつ力を身につけて強くなっていこう。
もっとリラックスしよう。
もっとシンプルに生きよう。
情熱を持って未来を創造していこう。
人生は完璧にはいかない、だからこそ、生きがいがある。

行動しなければ、失敗は100%無い。成功も100%ないけどね

ー ウェイン・グレッツキー

やったことは、例え失敗しても、20年後には、笑い話にできる。
しかし、やらなかったことは、20年後には、後悔するだけだ。

ー マーク・トウェイン

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

体験して
はじめて
自分につ
だんある
うと。