

ほめられました

先日、ある方の後援会事務所開きに参加してきました。神事や式典も終わり、外で立ち話をしているとき、ある方に話しかけられました。「穴水の町長さんですよね」、「はい」。

その方は奥様の実家が穴水町で、そのお宅の公費解体などの手続きで、何度も役場を訪問したそうです。その際の職員の対応について、「本当に丁寧に案内して下さり、担当の方にも大変良くしていただき助かりました。行政であんなに親切にいただいたことはありません。ありがとうございます」と話してくれました。震災関連の手続きで、役場の対応にお叱りや苦情をいただくことが多い中で、町外の方に思いがけない言葉を掛けていただき驚きました。

サービス業には苦情は付きものです。サービスを提供する会社や組織には、苦情を受け付ける窓口が用意されているのが常識であり、消費者からの声をサービス向上に繋げるのが目的です。逆に、苦情や批判を受け付けない企業や組織は不健全であるとも言えます。

一方、知り合いで、ある自動車学校を経営している方は「ほめちぎる自動車学校」として、とにかく生徒をほめることで生徒の満足度を高めることを指導方針としています。この自動車学校は、評判を呼び、マスコミにもよく取り上げられ、ユニークな経営として注目を浴びています。どちらも目指すところは、サービスの質と顧客満足度の向上、そして結果として職員のモチベーションと能力向上を図り、企業や組織の価値を高めることに繋がります。経営には多面的なアプローチが必要だと感じます。

「たまたまお見かけしたので、感謝の思いを伝えなかった」と仰っていたきました。自分のことをほめられるよりも嬉しさを感じました。