

そうじの力だより

VOL.221



支援レポート

業界の常識を打ち破り、定率率抜群のオンラインワン企業へ
〜第十回そうじの力全国大会より〜

先日、「第十回そうじの力全国大会」を開催し、九社二〇名の方々にご参加いただきました。

環境整備(整理・整頓・清掃)の取り組みは、お互いに「見る、見られる」とが一番の勉強になります。

見られる方は、恥ずかしいところは見せられないので、できる限り整えようと努力します。見る方は、良い点を参考にして、自社に持ち帰って真似たり発展させたりすることができます。

こうした「見る、見られる」機会を提供することを目的として、この「そうじの力全国大会」は、毎回、弊社支援先の中から一社をホスト企業に選び、原則として毎年開催してきてきました。

今回、記念すべき第十回のホスト企業は、大阪で4つの霊園を運営する、(株)西鶴さん。



(株)西鶴の社内を見て回る参加者

霊園＝墓地というと、一般的には汚くて暗くて怖い、というイメージですが、同社は、そのイメージを大きく打ち破り、西洋庭園を思わせる、きれいでエレガントな霊園を展開して、マスコミなどでも注目されています。

私が同社の環境整備のお手伝いを始めたのは、今から九年前。共通の知人からの紹介でした。

もともと、比較的整理・整頓・清掃はできていた同社でしたが、細かく見ていくと、改善できる余地はたくさんありました。

まず事務所。御多分に漏れず、書類が溢れていました。セオリー通り、使っていない書類はどんどん捨ててもらいました。ファイルに綴じられているものも、中身を吟味して、必要最小限にしたおかげで、当初パンパンに膨れていたファイルが、かなりダイエットできました。

同社が力を入れたのは、「誰でも分かるか?」ということ。担当者は分かっているけど、その人が休みの日には、他の誰かが対応しなければなりません。その時にも、代わりの方が対応できるように、ルール作りが大切です。ルールが明確でなければ、万人が同じ対応はできません。



わかりやすく、スッキリ整えられた事務所

たとえば、パンフレットなどの補充のタイミングや単価、発注先など。これらを明確化していきました。

以前は、先入れ先出しがきちんとできず、在庫管理も曖昧で、花を大量に廃棄していました。

花の仕入れのルール、取り扱いは、担当を見直し、担当者以外でもわかるように、マニュアル化して掲示し、共有化しました。



お花の冷蔵庫の扉に管理方法が掲示

おかげで、常に新鮮で美しい花束が店頭に並び、花の年間売上は、九年前の三倍以上になっています。

同社の特長は、何といってもホスピタリティです。訪れる人にとって、幸せになつてほしいとの願いから、霊園は「ハッピーパーク」と名付けら



訪れる人を暖かくもてなす霊園入口

れています。それだけに、訪れる人に対するもてなしの熱量は、半端ではありません。

今回も、参加者につけてもらう名札には、それぞれの会社のロゴマークや特徴を表すイラストが描かれ、社内共有用のモニターには、参加者の名前がアツプで映し出されるなど、あつと驚くような演出が随所に見られました。

人を楽しませ、喜ばせることが好きだという雰囲気伝わってきます。

同社では、五年ほど前から、毎年三〜五人の新卒採用をしています。それも、九割が辞めずに定着しています。若い人でも、やる気と実力のある人は、店長に抜擢し、責任とやりがいを持たせて伸ばしてあげたいです。



(株)西鶴社員(左)によるプレゼンテーション

同社の創業者である山本一郎社長は、「環境整備を取り入れてから業績が上がり、ルールを明確化したことにより、全て上手くいくようになった! 私はずきあいの整備ができ、それも事業に生かせるようになったので、本当に良かった。」と語っています。同社の快進撃は、まだまだ続きます。(小早)

企業・団体の研修や講演を承ります。目的や対象者に応じて、時間や内容をカスタマイズできます。まずはホームページをご覧ください。

