

## ◇現代社会と青年◇

## 仕事で外してはいけない

## ポイントとは

むろだて いさお  
 室館 勲  
(株式会社キャリアコンサルティング  
 代表取締役社長)



十年ほど前、はとバスの宮端清次社長（当時）の講演で拝聴した話です。

はとバスの売り上げが伸びず、原因を探るために現場を知ろうと、自社のバスに乗ってみることにした。接客や社内のサービスは上々。お昼にお弁当とお茶が出た。お弁当の味は良い。しかし、お茶を飲んだ瞬間に思った。——「不味い」。すぐに確認すると、経費削減のあおりで、役員用のお茶以外はお客様の物も含めて安いものに変えたとのこと。いちばん大切なお客様のお茶をケチってしまったことに驚愕したそうです。すぐに以前の美味しいお茶に戻し、他にも一つひとつサービスを向上させ、復活を遂げていったとのことでした。不振の時には時代のせいにはしますが、現場を見れば改善できることが必ずあるはずですよ。

日本交通の川鍋一朗会長（四十九）は、宅配ピザが花見のレジャーシートまで配

達してくれるサービスをヒントに、タクシーの呼び出しアプリを開発します。特に私が感心したのは、車内の二オイ、接客マナー、助手席に私物を置かない、交通安全のお守りをつけないなど、現車の清潔さに徹底的にこだわったという部分です。

私が最近、タクシーを使った際「一方通行で入れません」と言われたので、目的地まで少し歩きました。しかし改めて標識を確認すると、進入禁止は日・祝のみ。標識を見間違えるのはプロとして失格だと思いました。どれだけ会社が進化しても、現場社員の能力も共に伸びなければいけません。どんな業界でも、過去の固定観念で、まあこんなものだろうと放置している問題は、どこにでもあるものです。

日本の先輩方は、一つひとつこだわって仕事を進化させてきました。現代に生きる我々は、先輩方が築き上げてくれた信用、信頼の上で経済活動ができています。

「メイドインジャパン」や「ユーズドインジャパン」が高い評価を受けているのはその象徴です。日本各地のオークションで人気なのが、中古のフォークリフトやクレーン車。外国人バイヤーは「日本人が使ってきたものは壊れないし、メンテナンスが行き届いているから、皆欲しいんだよ」と言います。

目の前の、品質チェックやサービス向上は、今の問題ではなく、未来の子供たちのためでもあります。レベルを上げて、未来に受け継がなければならないことです。