

全ての「会長のひとりごと」がWEBで読める！
『くぼかわよしみち.com』毎月20日更新!!

くぼかわよしみち.com

検索

ホームページ

asahiglobal.co.jp
↳ super-chintai.com
goldtrust.co.jp
↳ lotona-souzoku.com
goldage.co.jp
↳ kubokawayoshimichi.com



アサヒグローバル株式会社 取締役会長
ゴールドトラスト株式会社 取締役会長
ゴールドエイジ株式会社 取締役会長

文／久保川 議道

text:Yoshimichi Kubokawa

『お客様』『社員さん』ヒアリングシート

ドラッカー先生の言葉に『外へ出て、見て、聞く』とありますがやはり『お客様』のことが知りたければ、お客様の所へ聞きに行くこと。『社員さん』のことが知りたければ、社員さんの所へ聞きに行くことです。どうしようかと悩んだり考へたりする前に、出かけて聞いてくるのが番効率がいいですし、生々の本当のお話が聞けます。

アサヒグローバルの202人の社員さんの『ヒアリングシート』では、約600項目の意見や要望要求を聞くことができました。その後にミーティングしたり面談したりして、理解を深めることができず。どうしようかと悩む前に、どうしたらいいかを聞いてしまった方がずっと簡単に答えが出るのが解ります。

そして、ゴールドエイジの高齢者の入居者、1,600人にヒアリングを計画しています。文字を書いてもらったりするのが高齢者は難しいので、音声入力力でヒアリングするシステムを開発しました。ご本人の要介護度が高い場合は音声入力もできませんから、ご家族のご意見や感想を入力することにしています。

そして、ゴールドトラストの土地活用、地主さんや、トチプラス(土地付き賃貸マンション)や高住を購入していただいた一人一人のお客様へのヒアリングアンケートも始

まっています。人数的には400人くらいです。ですので、個別に面会していただいて色々なご意見をお聞きすることができます。さて、どうしてこのようなヒアリングやアンケートや個別の面談をするのでしょうか。またドラッカー先生のお言葉ですが、『経営者の道具は情報である』と言われています。『私や組織のメンバーが手に入れる情報によって会社の成長は決まる』のだそうです。難しく考えなくても、お客様の「ご意見」を素直に聞く会社は成長するに決まっています。

①どんな情報が必要か。②それを如何なる形で手に入れるか。③それを誰から手に入れるか。なかなか難しいのですが、まずは欲しい情報を明確にしないと何も始まりません。私は30年以上前から『クレーム情報』を一番大切にしてきました。『クレーム』をいやがることも恐れることもない。我が社の商品やサービスや技術の水準を上げる貴重な体験であり、最も楽しい仕事である』と文章にも書いて社員さんにも徹底しています。はつきり言って、クレーム対応は楽しい仕事ではないのですが、私流に言えばそれは最も楽しい仕事だと思えるようになれば、その人も一人前ですよと言

たいのです。

次に私が2番目に欲しい情報は、買っていた情報ではなく、何故買っていたか、買わなかったのかの情報は、これを『非顧客の情報』と言いますが、これはなかなか手に入りません。もう2度とお会いできない非顧客ですから聞くことができないんですね。しかし少し多額のお金をかけて今システムを使い始めました。そうすると何故買っていたか、買わなかったのかのご意見を聞くことができ、私にはこれが非常に楽しみです。その理由は、何故買っていたか、買わなかったのかの理由が分かればすぐにカイゼンできるからです。カイゼンすれば次回を買っていただけますね。

私は600項目の社員さんからの要望要求を聞くことにより大袈裟に言う『人生が変わりました』。社員さんにこんな苦労をかけてたんだ…。こんなに頑張つて仕事してたんだ…。こんないい仕事のやり方があったんだ…。だから私は死ぬまで一生『社員さんのヒアリング』は年に何回もやり続けると決心しました。お客様へのヒアリングやアンケートも必ずずっと続きます。そしていい会社になつて、お客様や社員さんに喜んでいただくことが『会社経営の目的』だと確信しました。やり続けます。

わくわく 夢

ニュース【高齢者住宅】

2019

7月

No.150

ゴールドエイジ佐千原オープン

5月20日に一宮市3棟目となるサ高住が開設しました。

デイサービス併設型の大型サ高住です。
ぜひご覧ください。

