

《 プログラム 》

社員に教える「仕事と社会貢献」

八幡物産株式会社 社長 八幡 清志 氏



皆様は日々ロータリークラブを通じて、又会社を通じて、或いは個人的にも多方面で社会奉仕活動をされ素晴らしい事だと思っております。ここにおられる方々は多くの経験を積み重ねて社会貢献の大切さ重要性を充分理解のうえ日々活動されていることと思いますが、新たに新入社員で這入った子達はそこまでの意識がなくて、社会貢献は年を取ってからやれば良いとか、どうしたら良いのかすら判らないのが現実的ではないでしょうか。自分達の仕事が如何に社会に貢献しているか判り易く、出来るだけ早い段階で社員に伝える事がとても大切だと思っています。私は社員に何時も言っていますが、仕事を通じて感動する事を見つけて、そこに喜びを持って下さい。と言っています。それを新入社員にいきなり話してもどうかと思ひ、毎年這入って来る子達には会社のCIをしっかりと頭にインプットしてもらって、日常的な仕事において社会貢献への繋がりを説明した方がいのかと思ひます。

私どものやわたは「元気を増やそう」がステートメントで有りますが、要はお客様の元気を増やすために日々活動している会社ですよ、と言っています。主に消費者の方々へ送るメッセージに「何よりも元気が一番、若々しさと健康を送りたい、そんな願いを込めて貴方を支え続けます。元気を増やそう、楽しく増やそう、一緒にやわたがお手伝い。」常にお客様の元気を増やす事を念頭に、我々は仕事をしなければいけませんよ。と社員に言っています。また三つの企業理念から成り立っています。まず「お客様の元気を増やす」「社員の元気を増やす」「携わる人達の元気を増やす」。その根っ子にある行動理念に「誠実、感謝、協力、元気、安心」が有ります。我々の仕事は、お客様の元気を増やす事が最大の目的で、お客様が元気一杯で夫々のフィールドで活躍される事がやわたの一番の喜びであり、お客様から感動を得る事でもあります。

当社は店頭販売と違い、お客様と直接顔を合わせて話をする機会はそう多くありません。通信販売という手法は、電話や手紙、ファックス、メールを頂いてコミュニケーションをとっています。コールセンターでは委託先を含めて1日2500件の電話が鳴ります。その多くが注文や問い合わせで、決して少なくないのがクレームです。また感謝の言葉も一杯頂戴します。コールセンターがお客様から得た良い話、悪い話を纏めて社員に見せたり、広告のテレビで放映するお客様の体験談の撮影に社員を同行させたり、お客様の声を常に共有し、少なくともお客様の健康に関与していることは間違いないという事を自覚し日々のモチベーションを高めて欲しいと思っています。当社はお客様の声を聞きとれる環境に有りますので、確実にお客様の健康をサポート出来ている、その様なお客様の声を聞かせる事、また企業理念やCIを通じて、より真実味を感じて理解してもらう事が大切なことかなと思っています。特に今年の新入社員は大地震のニュースを見ている子達で、この話をしますと非常に理解度が高く、早く仕事を覚えて会社に貢献すると同時に、社会にも貢献しなくては行けない、という意識が芽生えて来ている子達かなと思ひました。

次回プログラム

4月13日 「ロータリーの友」 紹介

「 私の職業 」

「 ソウル芸場RC訪問交流写真紹介」

20日 「最近の燃料情勢と課題について」

雑誌委員会

プログラム委員会

中国電力米子営業所

足立博俊 リーダー

遠藤 智美 会員

伊藤慎哉 リーダー

所長 加納 利浩 氏