

目の前のお客さまに 全力で喜んでもらおう！



株式会社桶庄
代表取締役社長
佐藤貞明

●さとうさだあき

明治中期、初代の佐藤庄九郎が木製桶類の製造販売を開始。三代目の父は初代より伝わる「顧客第一」の伝統精神を遵守しつつ、業容を拡大していきます。家庭用のガス風呂の普及に商機を見出した父はガス会社と販売店として提携。売上を伸張させます。私はそれを足がかりに現在の住まいのリフォームに参入しました。

入社は昭和五十一年。そして二年後の昭和五十三年はわが社にとって、合資会社から株式会社へ組織変更を行なった年。大学を卒業したばかりの私はベテランの職人さんたちに囲まれて「顧客第一」の精神を学んでいきました。

父が大切にしていた考え方は、お客さまが信頼して注文してくれるから、会社は繁栄する。

会社が豊かだから、社員さんが十分な報酬を受け取れる。社員さんが待遇に満足して、やりがいを持って働くから、お客さまは満足する。

お客さま↓会社↓社員↓お客さま↓……、こうした満足の循環はのちに「善循環」という言葉で社内に着目して行きました。入社二年、新店舗の店長に指名された私は正にこの「善循環」の大切さを体感することになります。新店舗はエンドユーザー営業に注力する為に開設した二エータウン内の店舗。しかし新築ばかりのニュータウンにはガス機器の買い替え需要も水廻りのリフォームの注文もほとんどありません。なんとかお客さまに桶庄のことを知って頂きたくて、ガス機器の無料点検サービスタク活動を開始。

するとその訪問がきっかけとなり、給湯器の取り換えや風呂釜の交換といったご相談を頂くことがあります。その度にすぐに飛んで行って誠意を尽くして対応。一生懸命さは伝わるものです。そうしたことを繰り返すうちに、浴室や台所のリフォームを頂くことができるようになっていきました。「たまたまお願いしたら、若いけど一生懸命に仕事をしてくれた。それなら次も頼んでみよう」と考えられたのだと思います。

リフォーム工事は、お客さまに喜んで頂ければ、生涯にわたってご注文を頂きます。

それから二十五年後、満足でお客さまとつながるといふ先に、お客さまが次のお客さまを紹介して下さるといふ段階があることを知りました。ただし、お客さまがお客さまを紹介するためには、満足を越えたプラスαを感じて頂かなくはなかなか実現しません。例えば、ガスコンロの取り換えを頼まれたら、工事を滞りなく済ませるだけでは足りません。コンロの周辺を

ピカピカになるまで磨く、そういった気配りやこころ配りが必要になってきます。「そこまでやってくれるなんて、すごいよ」とお客さまが言ってくれた時、紹介につながるのです。

「お客さまに全力で喜んでもらう」このことを常に社員が考え行動できるように環境を整える。今、それが社長である私にとって、一番大切な仕事になっています。スローガンの社内掲示や元氣の出る朝礼、社内勉強会、「ゴールド・スターンダード」と呼ぶ、社員として実行すべき行動を書きだしたカードの配布や手帳版経営計画書の作成、一人ひとりの感謝の気持ちを育てる「サックスカード」や環境整備の実行など、さまざま仕組みを作り、全社で取り組んでいます。

「事前のお約束を100%果たすだけでなく、事前期待を超える先読みのサービスをご提供します」これはカードに記された一節。常に感動が生まれる仕事に挑戦する。それがわが社の仕事を「生涯幸福支援業」にすると考えています。