

コンサルタントの現場から

(株)ジェムコ日本経営 高橋 功吉

「コンサルタントの現場から」のコラムは、コンサルタントがコンサルティング等の現場で見聞きしたことの中から、参考になるのではないかと四方山話を綴ったものです。

第150回 人をもてなす風土

応接室はファンになっていただく入口

以前、「応接室でわかる経営者の姿勢」というコラムを書いた。応接室は外部の人と接する場所だ。それだけに、そこに置く物や掲示物は、お客様に知ってもらいたいというものを置くのが通常だ。例えば、自社の商品や部品を置いて少しでも自社の商品を知ってもらいたいとか、自社の歴史や理念を掲示して、企業姿勢を理解してもらおうという企業もある。しかし、中にはこれが全く意識されていない企業もある。わざわざお越しいただいたお客様と接する場にも関わらず、お客様に理解を深めていただく機会を十分活かしていないのは、実にもったいないことだ。ある企業の社長は、応接室は自社のファンになっていただく入口ですと言われていた。応接室は、足を一歩踏み入れただけで、その企業のお客様への姿勢がわかる場なのだ。

お客様への接し方の差

ところで、在タイの企業を訪問すると、応接室だけではなく従業員のお客様への接し方に大きな差がある。単に、ウエルカムボードが設置されているだけではなく、お会いする

従業員すべてがワイをしてくれる企業もある。お客様を意識した行動をするように全従業員に徹底されている企業といえるが、このような企業は、ちょっとしたことなのだが、おもてなしの心を感じる場面が多い。例えば、会議室まで移動する際に荷物を持ってくれたり、トイレの場所を聞くとその場所まで案内してくれたり、工場を回っていて手が汚れると急いでお手拭きを持ってきてくれたりと、細かい気遣いに感激することがある。

「おもてなし」の心

「おもてなし」という言葉が再認識されるようになったのは、東京オリンピックの誘致で、滝川クリステルさんが日本の伝統的な精神を表す言葉として使ったことからだが、タイには、気配りのできる人が多く、それは日本の「おもてなし」の心につながるものと言える。それだけに、「お越しいただいたお客様には、感謝を示すと共に気配りをしよう」という話しはタイの皆さんにも理解される。

日本にある企業でも、すれ違った従業員のたった一言の「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」が、その企業への印象を変える。何も言わずにすれ違うのと、笑顔で一

言「いらっしゃいませ」と言われるのとでは、客の立場からすると、ものすごく大きな差だ。たかが挨拶一つなのだが、それができている企業は、お客様意識が徹底されている企業なので、依頼したことも間違いなく実行してくれるだろうと思える。

このように、あの企業はいいねという印象を持ってもらえるような従業員の些細な行動がファン作りにつながる。まさに全員営業の実践に他ならない。

お客様を大切に作る風土づくり

現場のメンバーを含めて、「いらっしゃい

【第7面に続く】

<執筆者プロフィール>

高橋 功吉 (たかはし こうきち)

(株)ジェムコ日本経営

常務理事 グローバル事業担当



大手家電メーカーにて、海外経営責任者などの要職を歴任後、ジェムコ日本経営に入社。2007年執行役員、2011年取締役、2015年6月より現職。上場企業経営トップおよびボードメンバーへの顧問型経営支援をはじめ、グローバル戦略の構築から、製造現場の現場力向上、品質革新など、経営全般にわたり幅広く活躍している。実践に裏打ちされた「わかりやすい」コンサルティングが身上。「ものづくり経営入門」(日経BP)他、雑誌や媒体への執筆、講演も多い。

主な資格は、ICMCI(国際公認経営コンサルティング協会)認定コンサルタント、公益社団法人全日本能率連盟認定マスターマネジメントコンサルタント、経済産業大臣登録中小企業診断士

海外引越し&事務所移転

「まかせて日新、まごころ日新」をモットーに頑張っております。

株式会社 日新 NISSIN CORPORATION

可愛い親子のイルカが目印です。お気軽に声をかけて下さい。

担当 広瀬 : 081-812-8474
井上 : 089-205-6490
井澤 : 062-604-6661

Email: hikkoshi@th.nissin-asia.com
Tel: 0-2261-1080~5

NISSIN WORLD PACK 世界23カ国52拠点

15th Floor CTI Tower 191/68-69 Ratchadapisek Rd., Klongtoey Bangkok 10110

ヤマタネ ASIAN TIGERS MOBILITY

安心そのまま、海外引越

今 ヤマタネをご利用頂くと ウレシイ 3つの特典!

バンコク週報をみてお申込み頂いた方

特典1 GBA 成田空港宅急便 宅配無料ご利用券

手荷物宅配無料ご利用券 (到着空港からご自宅まで)

特典2 山種美術館無料入場券 (ペアで招待)

特典3 ヤマタネ エコバッグ

※特典内容は予告無く変更する場合があります。予めご了承下さい。

検索

Yamatane Overseas Moving

Tel: 02-687-7940~3
E-mail: yamatane@asiantigers-thailand.com

担当: 藤岡・岸井・峯崎

お引越専門 日本人スタッフ 立ち会い

【第6面から続く】

ませ」 「ありがとうございました」の言葉がでる風土を築くこと。また、電話の応対一つがファン作りにつながることを意識すること。それがお客様を大切にする風土の醸成につながる。この風土が根付くと、お客様視点で、ものづくりやサービスが徹底できることになり、間違っても、「まあこのくらいの傷や汚れくらいはいいか」とか、「規格ギリギリだが測定のパラツキからすれば規格内になることもあるので問題ないか」というような判断をすることはなくなる。お客様意識が徹底されている企業は、品質の不正は起こりにくい。

ところで、ある企業で、このような歓迎をさせていただいて恐縮ですと申し上げたところ、実は、これは社内のメンバーに常にお客様に見ていただける工場として維持するために、お客様の名前を使わせていただいているのですと言われたことがある。毎朝、本日はどんなお客様がお越しになるか、朝会時に全従業員に連絡をしていると言われていたが、常にお客様に見られていると意識することで、見ていただける工場にしようという意識も高まる。その工場は、本当に素晴らしい工場だったのだが、その裏には従業員のお客様意識を高めるための取り組みがされていたということだ。

お客様をおもてなしする心が、ファン作りになり、企業イメージの向上につながる。ここに企業倫理があるということだ。おもてなしの風土を根付かせ発展させてはどうだろうか。

盤谷日本人商工会議所ニュース

中小企業支援委員会
労務関連法勉強会を開催

中小企業支援委員会（松永晃一郎委員長／タイ矢崎コーポレーション）は3月19日、第1回日系中小企業向け労務問題勉強会および懇親会を開催した。勉強会では、アンダーソン・毛利・友常法律事務所パートナーの安西明毅氏（弁護士）が「タイ国労働法だけでは答えが出ない社内労務問題への対処方法」をテーマとして、労働法、行政判断、



社員のモチベーションを考えた社内ルールは何が違うのかについて、在タイ中小企業経営者とのパネルディスカッション方式で説明した。勉強会終了後は懇親会を開催し参加者相互の交流を図った。

タイで役立つ
ビジネス格言
第7回

タイ人スタッフへの
業務指示は背景説明から

タイ人スタッフに仕事の成果を求めるなら、一方的に指示を出すだけでなく、その背景について説明し、本人に納得させて業務の指示を出すことが大切です。

タイ人幹部が自分の部下に対し、業務指示を出す際も同じです。業務の必要性の背景説明をして指示を出すよう指導することも忘れてはいけません。

「説明は時間の無駄だ」と思わせてはいけません。彼らは納得すれば、きちんと成果を出してくれるはずですよ。

タイ人と働く現場でつかんだタイでのビジネスを成功に導くノウハウ、コツ。タイで活躍する日本人ビジネスパーソンが生のお届けします。

言わずもがなですが、日本人幹部はタイ人スタッフに指示を出した業務の成果が出るよう側面支援を行うことで、彼らの信頼を得ることにつながります。

究極的には日本人幹部の魅力によってタイ人スタッフを引っ張っていけるようになることです。

今週のビジネスパーソン

矢島洋一氏。東京都中小企業振興公社国際事業課プランマネージャー（元ジェトロバンコク事務所アドバイザー）

あなたの「ビジネス格言」教えてください。格言とその背景(300字以内)に、ご氏名(できれば年齢)、在タイ年数、勤務先、業種、ポジション、従業員数を併記し、info@bangkokshuho.com までご送付ください。



ISO認証取得なら何でも聞いてください!
ペリージョンソンがお世話します。

提供マネジメント規格

- ISO9001 / ISO14001
- ISO45001(OHSAS18001)
- IATF16949 / AS9100 / R2
- FSSC22000 / ISO13485 GMP/HACCP/ISO10002



電子機器リサイクル会議【シンガポール】でのオーストラリア顧客様への登録証の授与式



当社は以下の認定機関より認定を受けています。



ご相談・お見積り無料
迷わずメールください。

今の審査機関に満足していない等の相談もお気軽にどうぞ。

Tel: 0-2653-2277 (タイ語・英語)
Tel: 081-915-6154 (伊藤) E-mail: iton@pjr.co.th
140 One Pacific Place, 15th Floor, Sukhumvit Rd., Klongtoey, Bangkok 10110

<http://www.fact-link.com/home/pjr-th>



株式会社フクダ 正規代理店

OVAL (THAILAND) LIMITED

フクダ製品の販売・メンテナンスを開始!



高精度の製品と
質の高いサービス

お客様にご満足いただけるサービスを提供いたします。

OVAL (THAILAND) LIMITED
135/12 Amornphan 205 Tower 2, 7th Floor, Soi Nathong,
Ratchadapisek Road, Dindaeng, Dindaeng, Bangkok 10400
TEL:(+66)02-692-2101-4 FAX:(+66)02-692-2105
URL: <http://www.ovalthailand.com> e-mail:info@ovalthailand.com