

テーマ「社員満足こそ顧客満足・・・何が一番大切か」

昨日、ネッツトヨタ南国の代表取締役会長の横田氏の講演を聴く機会を得た。トヨタの一営業所の30年に渡る取り組みの考え方と実践の具体的話を聴き、感銘を受けたので紹介したい。

終始一貫して語られたことは、まず、社員満足を目指したこと。その当時同業他社に笑われるような取り組み（社員に売り上げの競争をさせない、個別に営業ノルマをかせない、個別訪問をしない。店に来て頂いて車を売る来店型の店づくり）であったが、その信念を貫いた結果、真の社員満足を追求することがお客様満足に繋がり、結果として日本一の業績となったと話されていた。

競争ではなく共創、教育ではなく共育との考え方で、社員のやりがい社員自身に考えさせ、体験させる手法は、同じサービス業である福祉の世界においても大いに参考になる取り組みであった。

横田氏が語られた、「一番大切なことは、一番大切なことを、一番大切にすること」の言葉は、改めて自分自身が、現場において常に何を大切にしていたかを鋭く問う機会となり、常にぶれない信念を持ってあたること必要性を改めて痛感した。同時に今までの取り組みは間違っていなかったという勇気を頂いたように思う。