

経営理念

1. 誠意・創意・工夫・向上心を持ち、常に進化します。

良い会社の良い社員のあるべき姿勢を示したものです。

ステークホルダーからの依頼に [誠意] ある対応を必ずしていますか？

手間のかかる面倒な依頼や前人未到なタスクに対して [創意] [工夫] をしてみましたか？

より良きを目指して [向上心] を持ち続けていますか？

変化に対応できなければ、どのような事業でも衰退します。いつまでも同じ事の繰り返しや前例踏襲主義に陥っていませんか？当社は枝葉に関しては朝令暮改も構わないと考えています。（幹となる理念、指針は簡単には変えません）

2. 社員・取引先・地域社会が元気になる提案をします。

商人の心得”三方（売り手、買い手、世間）良し”+ES（社員満足）を重要度順に示したものです。

自社だけ、自分だけの利益や身勝手を優先していませんか？

社員（自分自身と仲間）や家族の幸せ、取引先の幸せを考えて働いていますか？

社員の労働環境や待遇を改善することで、地域貢献ができます。

会社の施策で地域社会を衰退させる原因になるようなことは絶対に行いません。

社員が自社に誇りを持てる会社づくりをします。

経営方針(1)

経営者の役割

会社は経営者のものではありません。(経営者を含めた)社員全員のもので、会社という名の箱を使って、社員と家族を幸せにすることが会社の目的です。言い換えれば”会社”とは社員が幸せになるための”装置”です。

経営者は”経営者”という単なる役割であり、組織の中では最終決断者としての権限と責任を持ちますが、人間的には社員と平等です。主に経営方針作成や労働環境の整備、外部との折衝、人脈づくり、資本(人・物・金・情報)をどこへ投入すべきかを判断します。良き経営者を目指す以上は、周囲からも一目置かれる人格者を目指します。

チーム戦

皆の知恵を集めて成果をだすチーム戦が当社の基本方針です。ワンマン経営でもなく、天才社員やカリスマ営業マンに依存もしない、All itohで今後の荒波を渡ります。

情報の共有

電話で、営業先で、下見で、faxで、webで、様々な情報を入手することと思います。このことは皆が知っておいたほうが良いなと思えることは面倒でも”全社員”にくまなく通達して下さい(2人でも3人でも周囲にいる人でもなく、全員に！がミソ)。手法はメール、回覧、口頭なんでも構いません。

理由:一人の人が、自分の仕事のなかで経験できることには限界があります。他の人の経験を共有できればより強い会社になれます。

なくなったら困る会社を目指す

社員はもとより、取引先や地域社会が『Itohがなくなったら困る』と言ってもらえる会社を目指します。

目の前の利益だけを追従するのではなく、業界にとって地域にとって必要なことは何かを考え行動します。

社員が自らの仕事や会社に対して誇りを持てる会社づくりをします。

経営方針(2)

品質管理と品質向上

様々な業務を行うにあたり、常に”より良き”を目指しましょう。品質が向上することは、すべての関係者にもプラスに作用します。

自分以外の誰かが起こしたミスや見落とし箇所については、基本的に本人に報告して下さい。本人不在ならメモやメールで伝えましょう。ミスや見落としが修正されたことで、大きなミスや事故を未然に防止できた訳ですから、当社を含めすべての関係者にもプラスとなります。

指摘された人は、まずは「発見してくれて、指摘してくれて、ありがとう」と感謝の気持ちを持ちましょう。自身のプライドや言い訳は、マイナスにしかありません。

次にすべきは、今後の対策です。その場で答えが出ていればそれに従い、答えが出なければ会議での検討材料とします。

常に”より良き”を目指しましょう。

業界の将来を考える

業者、施設ともに若手の人材が不足しています。多くの新人がサポート体制不足により脱落している現状を打破することに尽力します。若い人材が育成されない市場は必ず衰退します。

失敗のススメ

業務上における”チャレンジした結果の失敗”については、会社は推奨する。(もちろん怠慢による失敗は認められない)

失敗そのもの自体についての個人責任は問わない。但し、失敗から学び、今後の対策をとらなければ全く意味がない(原因究明と事後対応、今後対策)。また、それについて周囲に迷惑をかけた場合は、反省の念は必要です。

理由：失敗を恐れて挑戦をしない事を避ける為。誰しもたくさんの失敗を繰り返し、成長したはずです。失敗を経験する機会を社員の皆さんにも与えることで、さらなるスキルアップを望んでいます。会社が倒産するような失敗は困りますが、上長は社員成長を期待して敢えて失敗を見守ることもあります。

作業と仕事の分断

内勤業務において、「作業」と「仕事」の違いを認識しましょう。

作業とは、特に思考せずとも従事できる入力作業、事務処理、予約業務処理などを示します。

仕事とは、創造的なことや問題解決などで、企画立案、企画交渉、企画チラシ作成、クレーム処理や相談や会議などを示します。

「作業」は少しでも時間を短縮を意識してスピーディー且つ間違いの起きないように正確にすることを心がけます。

「仕事」は深い思考や交渉事を必要とするため、時短よりも内容の濃度を意識して下さい。但し、無制限な時間ではなく、自ら決めたスケジュールに沿って進行しましょう。

今、自分がしていることは作業なのか仕事なのか、意識して挑んで下さい。

社員心得 全社員が目指すべき行動指針(1)

良い会社の良い社員とは・・・
取引先や地域から愛される社員とは・・・

会社の中では皆が俳優・女優です。会社というステージの上で”良い社員”という役割を終業まで演じきって下さい。
今現在、出来ていないことがあっても構いません。但し、会社のスタンダードがこの行動指針であり、これを全社員が目指すべきものであることは自覚しましょう。また、具体的なやり方が判らない事象については、上司もしくは経営者に確認して下さい。

社員に求めること10箇条

1. 楽しんで仕事をする
2. 自ら考え行動する(考動)
3. 答えを聞くのではなく、自身の出す答えが不安な時だけ意見を聞く(どうしたらいいですか? =× こうしたい・しようと思うがどうでしょうか? =○)
4. 会社の方向性とスタンダードを把握する
5. 情報を積極的に共有する
6. 1つ1つのタスクが【何のために】やっているのかを考える
7. 常に考える
8. 社内の者の陰口悪口を言わない(事実のあるなしに関わらず)
9. 言いたいことは本人に直接言う
10. 面倒な事、嫌な事から手をつける

社員心得 全社員が目指すべき行動指針(2)

挨拶とテンション

来客時はもちろん、近隣住民、社員同士でも挨拶は元気良くしましょう。心身の好調不調に関わらず、一定以上のテンションを保つように心がけて下さい。

※理由：あなたが他社を訪問した時に、暗～い挨拶しかできないその社員をみてどう思いますか？ 身近に不幸があったり、体調不良だからといって、元気がなく愛想がない対応だと（その事を知らない外部の）相手はどう思いますか？

どうしても”良い社員”を演じきれない時は臨時休暇を取り、しっかりと休養しましょう。

来客時の対応

すべての来訪者（業者、施設、宅配便、近隣住民、売り込み営業など）に対して、笑顔で元気よく対応する。来訪者が着席して対談する場合は、お茶かコーヒーをお持ちする。「飲みますか？」では相手が遠慮するので「お茶とコーヒーどちらがいいですか？」と聞く。

着席対談してお帰りの際は、（電話中以外は）起立してからお見送りする。

可能な限り、お帰りの車誘導（バックをみてあげる）をして、最後まで見送る。

※理由：良い会社とはどんな会社でしょう？自分が相手の立場なら、「この会社は感じがいいな」と思える会社こそが良い会社の条件です。

5分ルール

旅行業者や施設から何か依頼を受けたら、原則5分以内に返答しましょう。それよりも時間が掛かる場合は、時間が掛かる旨といつまでに回答できるのかをすぐに伝えましょう。

理由：相手はすぐに回答がくるものと待ち構えていることもあります。期待外れな対応にならないためにも、こまめなフィードバックが大切です。

社員同士の相談・応対

業務上の相談や問いかけに対しては、自分が行っている作業を一旦止めてから、相手の方向に身体を向けて対話すること。

どうしても作業を止められない場合は、その旨を告げてから「〇分後に」や「少し待って」と意思表示する。

※理由：目を合わせず、背中を向けて作業しながらの返答だと、きちんと聞いてもらっているのが相手は不安になってしまいます。互いの意思疎通をより円滑に行うためにも社内でも気遣い合いましう。

情報共有の意識

自分が得た様々な情報を自分だけに留めるのではなく、皆知っておいたほうが良いと思える情報は積極的に流布しましょう。またルールや手法を変えた場合も同様に自分だけで勝手にやるのではなく、『このように変更しました。皆さんも追従して下さい』という趣旨のことを全社員へ伝えて下さい。手段はデジタル・アナログを問いませんが、全社員に漏れなく伝えて下さい。「ま、いいか」で知り得た情報を自分だけやごく一部の者で留めることは意図しなくても情報の独り占めであり、ひいては会社への損失に繋がる可能性がある事を理解しましょう。

※理由：情報に関しては「Itohに任せておけば安心」と取引先から思ってもらえる為と全社員のスキルアップの為に。ルール変更に関しては、皆が同じ手法で統一しなければ現場が混乱してしまう為です。

社員心得 全社員が目指すべき行動指針(3)

清掃・整理整頓について

良い会社の事務所の床はどのような状態でしょうか？トイレ、駐車場、書類棚、各人の卓上は、どうでしょうか？いつ行っても清潔で整理整頓が行き届いており、駐車場には雑草やゴミが放置されていないところのはずです。但し、綺麗の基準は自分個人ではいけません。第三者（しかも綺麗好きな人）を基準にすべきです。誰がいつ来訪しても綺麗と思ってもらえる（最悪でも汚いと思われない）環境づくりをしましょう。

また、外部の目だけでなく、働く側にとっても綺麗で整理整頓が行き届いた職場は、働きやすくなるはずです。

掃除は（する事が）目的でなく、（良い会社づくりの）手段の1つであると心得ましょう。

会議の意義

社内での月例会議、企画会議は何の為にしているのでしょうか？目的は、目標と方向性の共有、実務作業の手法と意識の共有、意見聴取や決定事項の採択、会社の現状把握と短期予測の共有が主な目的です。細部（葉）は各自でやり方を決めれば良いですが、会議では、枝となる部分を決めたり、幹となる部分を経営者より通達したりします。社員からの意見や要望も（業務中随時も構いませんが）会議という公の場で発表したほうが、より建設的な意見となるでしょう。

易きになじまず、難きにつく

簡単で安易な手法ばかりに走るばかりでは、革新は起きません。進歩や変革のない会社・事業は必ず衰退します。会社が発展するには常に前進する必要があります。

誰も面倒な事や嫌いな事は後回しにしまいがちですが、これも会社にとって社員にとってマイナスとなります。意識して面倒で嫌なことから着手しましょう。必ず、自分自身の成長に繋がりますし、それは会社の発展・成長にも繋がります。

但し、常にコスト（時間）も意識しながら着手して下さい。

悪いことはすぐ対処

クレームなど問題が起きたときこそ、会社の実力が試されるときです。誰も嫌なことは後回しにしたくなるものですが、良い会社の社員であるためには、迅速に行動しましょう。出来る限り、社員自らが考えて対応して下さい。この時の判断材料は経営理念と指針です。

但し、会社が倒産の危機になるような事案は、経営者に相談して下さい。

まあ、いいか禁止

会社では、「まあいいか」と終わらせてしまいがちな事案がたくさん出てきます。「言いづらいうから、まあいいか」「多分こうしてくれるだろうから、まあいいか」「相手も分かってくれてるだろうから、まあいいか」等々、たくさんの落とし穴があります。どんな小さなことでも放置せず、出来るだけその瞬間に行動しましょう。