

第32期

自 2020年 3月 1日
至 2021年 2月 28日

経営指針書

【一部抜粋】

(有)福山サービスセンターイトウ
広島県福山市三吉町南 1-11-30
Tel:084-923-2022

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。

業者や施設からの依頼ごとに[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出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。

業務的にも一人だけで最後まですべて面倒を見ることは出来ません。必ず他の社員の手を借りることになるので、入力方法や引き継ぎは”他人に見てもらおう”ことを前提にしましょう。

社員による意思決定

通常業務やクレーム、タスク完遂のための手法や手段は、基本的に社員が判断して遂行して下さい。判断材料は経営理念、経営指針です。これに沿っていけば、結果責任は社員に追求しません。経営者への相談を禁止するわけはありませんが、極力社員自身で意思決定をしましょう。但し、損害が出た場合のみ事後報告を経営者へ必ずして下さい。即決判断の裁量は人事評価に基づき個人ごとに異なります。

理由：意思決定のスピード UP と社員のやりがい向上のため。

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。また、途中段階の計画・企画についても、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。

経営方針(2)

まずは行動する

新たな一歩はとても勇気が必要で、気後れしがちです。考える事も必要ですが、立ち止まらずに前進しながら考えましょう。出来ない理由を探すのではなく、出来る方法を探しましょう。自分や他人に言い訳をするよりもまずは行動。

まずはバッターボックスに立つ回数を増やす。そしてバットを思いっきり振らなければ、やるべき事が何も見えて来ない。

理由:動けば、失敗しても成功しても学びがあります。失敗はマイナスではありません。会社の未来はあなたの行動から始まる。

自立した社員に

チーム戦で取り組むものの、一人一人の社員が自立していなければなりません。自らに任されたタスク(任務や日々の業務)を責任もってやり切る必要があります。自分がやらなくても、誰かがやってくれるだろう...という依存は会社のためにも自分の成長のためにもなりません。

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。

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. 答えを聞かない。
3. 自分の頭で考え行動する。不安な時だけ、自分の考えを出してから意見を聞く。

(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. 会社の理念や指針を受けとめ、業務を遂行する
5. 情報を積極的に共有する
6. 現状に疑問符をつける (このままで良いのか？もっと良くなるには？)
7. 相手を否定しない
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. まずは行動する
10. 仲間を大切にする

社員心得 全社員が目指すべき行動指針(2)

否定のない空間づくり

明るく楽しい空間からこそ、チャレンジングな意見も出ます。何においても『相手を否定しない』を前提にし、意見が異なる場合は一旦受け止めてから自身の意見を述べましょう。

※理由：「否定されるかも」と思うと一歩も前に出る勇気がなくなります。アイデアや意見がどんどん出る空間づくりを目指しましょう。

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にしましょう。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、何か飲み物を出す。

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。

※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か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ょう。

社員心得 全社員が目指すべき行動指針(3)

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、皆が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。

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。

同様の考え方で社用車も綺麗な状態を保ちましょう。訪問営業をする社員は週1回定期的に車内外清掃を行って下さい。

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は極力、会議という公の場で発表しましょう。

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時です。誰し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。

事業コンセプト

Connect to the Value

(繋げる事で生み出す価値の創造)

会社のミッション(使命)です。
当社の存在意義を示すものでもあります。
単なる取次ぎではなく、
何かと何かを結びつけることによって、もともとの価値以上のものを生み出します。

1+1=2ではなく、3や5や10になることを仕掛けていきます。
当社はそのコーディネーター・プロデューサーとなる存在です。