『ホスピタリティ』を読んで

JA横浜 企画部部长 波多野優

「JA横浜では中期計画のコンセプトとして、「信頼と安心、そして満足の追求」を掲げており、4月から企画部長という重責をおおせつかり、第一に考えたことが顧客満足度の向上でした。JA横浜でも年間で多くの苦情が報告されますが、原因が接客対応や説明不足など職員一人一人がちょっと注意すれば苦情に至らないケースが多々ありました。全役職員を巻き込んだ顧客満足度の向上運動を実施したいと考えていたところ、この本(『ホスピタリティ CS向上をめざす巣鴨信用金庫の挑戦』^(注) 巣鴨信用金庫創合企画部著)に出会い久しぶりに大きな衝撃を受け、計画している実施方策にも多大な影響を受けております。

職員の意識改革を進めないと、この厳しい時代を生き抜くことができなれないと思っていたこともあって、特に印象に残ったことは、第3章の「意識改革」で、ここで思ったことは「短期間で成果を期待しないこと」「トップダウンからボトムアップへ」ということでした。

JA横浜でも本店から支店等に多くの指示が発出されていますが、本店側も指示を出せば“やった気になり”、何のフォローもなし。その結果、実は指示が何も守られていない状況が多々あります。そこで、「トップダウンからボトムアップへ」の意味として「最初は上からの命令でも、職員一人一人が何かを感じ、意識改革を進め、逆に下から多くのことが生まれる」、これが大きな成果を生み出すのではないかということでした。また、第3章に記載のあった以下の「Welcome Mind BASIC」の6つの文章は心に残る言葉でした。

(注) (社)金融財政事情研究会発行(平成19年6月)、1,995円(税込)、223頁。

- 1 『いらっしゃいませ』にプラス の一声が、お客様のハートに響きます。
- 2 アイコンタクトは、心からの歓迎をお伝えできます。あたたかい目元から送る「ようこそ」は、言葉をこえた挨拶です。
- 3 自己紹介は信頼への第一歩です。まずは自ら名前を名のりましょう。
- 4 営業室での立ち止まっての一礼は、私たちのマナーへの取り組みが伝わる瞬間です。
- 5 通帳や証書の丁寧な取り扱いから、大事な物への心遣いが読み取れます。
- 6 職員間の声かけは、「すみません」ではなく、名前にしましょう。元気な返事は、明るくお客様に伝わります。

JA横浜でも苦情や事務錯誤等の悪い報告だけでなく、「ありがとうございましたか」というよりも、まず、「ありがとうって言われたい」としてテラーの業務報告を受ける計画を策定しております。

最後になりましたが、本の中でホスピタリティを「互いに信頼し合う『相互信頼』、互いに助け合う『相互扶助』、互いに共存共栄していく『相互発展』など相互関係を基盤とした共生関係のもとで『客人』と『主人』という対等な関係の中で『客人』に手厚く、暖かく、愛想よく、親切にもてなすこと」と説明しています。協同組合にもぴったりと当てはまる言葉だと感じています。

巣鴨信用金庫に挑戦！JA横浜の渉外担当者も、貯金、貸出、国債、投信、生命共済・損害共済、生活生産資材販売と、「出前バンキング」(お客様が自宅に居ながらにしてすべての金融サービスが受けられる“出前”であり、巣鴨信金による命名) どころではない「動くコンビニ」として地域に向かってPR！そして、わが企画部も創合企画部へ！

(はたの まさる)