

SERIES

3

COLUMN/コラム
BUSINESS

社員とお客様の生の声を聴く

中小企業診断士 近藤 豊

「人間の耳は二つ、口は一つ」これは、喋る倍だけ聞くように、神様が、お創りになったと、ユダヤ教の聖典に書いてあるとの事です。我が国でも「話し上手は聞き上手」「人に聞くより良い知恵は無い」と、昔から言われています。

私達は、とかく高名な人の話を聞くことには熱心で、そこで、初耳の話しを聞くと、得したように思う事が多いのですが、実は、もっと貴重な話は、お客様と社員の声の中にあるのです。



その聞き方ですが、言葉に表れたものだけを聞くのではなく、声に出ない「心の声」を聞くことが出来るようになれば、一流といえます。むづかしい事ですが、声なき声を聞くよう努力すること、ではないでしょうか。

これも昔から、経営者は、関係者の「ハラ語」が聞こえる「第三の耳」を持ってといわれている事と符合します。

「目は口ほどにモノを言い」と言われていますように、人間は、口だけではなく身体全部を使って話しています。これが、ボディ・ランゲージです。

普段からよく聞く努力をしていると、ちよつとした一言や、素振りでの心の変化を掴む事が出来るようになります。

先日、あるコンサルタントから体験談として聞いた話ですが、彼が、教育熱心な某顧問先企業の、トップと社員幹部による合同合宿に招かれる機会があり、夜遅くまで会社の現状とこれからの見通しについて話し合った場に、コーデイナーとして立ち会った時の事です。そこで驚いたのは、トップの考える強気で楽観的な見通しに対して、社員幹部のほとんどは、正反対の見方をしていた事でした。

このトップの強気の背景は、高名なコンサルタントの見解に基づくもので、その論拠は、大企業の実例であったようです。そこには、彼等の経営環境の差を無視した強気がまかり通り、経営者にとってはい、いい気持ちになれる希望的観測があります。

一方、社員幹部の方は、日常顧客と接しての実感に基づく見通しであります。

どちらが正解かは、いづれ結果で判明するでしょうが、社員幹部の実感を、無視すべきではないと、彼は語っていました。

高名な人の話しを聞くことも時には必要ですが、もつともつと関係者の「生の声」を傾聴すべきです。

そのためにも、経営者は、もう一步踏み込んで「ホンネ」を聞き出そうとする姿勢と努力が、大切ではないでしょうか。

Profile

こんどう・ゆたか
Yutaka Kondo

(社)中小企業診断協会
岐阜県支部所属

(株)岐阜メルサ取締役社長を退任後、中小企業診断士の資格取得、自宅にて経営コンサルタントを開業、中小企業の再生支援、産業廃棄物処理業の申請診断、経営講演、セミナー等を手がけている。



Company Data

社団法人 日本自動車連盟岐阜支部(JAF)
所在地：羽島郡岐南町八剣3丁目53
TEL：(058)246-9557
FAX：(058)246-9324

創業：昭和40年
事業内容：会員組織の全国自動車関連の各種サービス
2008年初夏 新事務所(岐阜市六条大溝)

Open!



「25分以内に到着します」。実施件数は全国年間約280万件。熟練されたロードサービス隊員たちは、常に訓練を重ね、技術と安全意識の向上に努めます。

地域の「安全」を守る

ど前から交通安全実行委員会を設け、現在約60名の一般の方々が、歩行者の視線や、一般ドライバーの目線で、交通に関わることで気になること、気づくことなどを話し合い、意見を集約・提言していくといったボランティア活動をこなしています。その数は累計で1800件を超えました。今ではこの活動は全国的に広がっています。

そして今、岐阜支部がより一層力を注ぐのが「未然・予防」の活動。自動車ユーザーの安全・安心を守る務めは「救援」だけではない、と現在ロードサービス隊員は、空いている時間に地域の生活安全パトロールを鋭意実施。小学校周辺や、危険が発生しそうな所など、見回りが必要な場所を積極的に巡回していま



(社) 日本自動車連盟岐阜支部 事務局長

野口 浩寿 さん

カーライフのよきパートナーであり続けたい



JAFのロードサービスは年中無休・24時間体制。「実際、現場はさまざまな危機的状況にあります。そんな方々を何らかの形で救援することができたとき『ああ、この仕事をしてきて本当によかった』と心から思います」(野口さん 左から2人目)

Business interview

「車に関することでどこにどう聞いていいのかわからない事って、たくさんあるんですよ」

日々寄せられる様々な問い合わせに接するJAFスタッフ達。その対応は、どんな内容にも明るく元気で、丁寧。

「電話が繋がったとき、お客様に安心していただくことが何よりいちばんです」と語る、事務局長の野口浩寿さん。常に公益法人としての立場で、いかなる場合にも公平に応えます。そして「声を形にしていくことが私たちの務め」と、より多くの方々のカーライフが安全・快適であるための「総合案内役」として、車に関わる幅広いサービス活動に努めます。

意見集約・提案・提言

「JAFといえば、ロードサービス」と誰もが思いますが、そんな活動以外にも岐阜支部では、「自分達の交通環境は自分達でよくしていこう」と、30年ほ

す。そのなかで昨年、岐阜支部の隊員がパトロール中、踏み切りで立ち往生した車を発見し、緊急対処。事故は回避され、人命救助に役立つことができました。

「まだまだ私たちに出来ることは、たくさんあるはずですよ」

車は便利と危険の表裏一体、今後ますます多様化する車社会。そのなかで、車と上手につきあう方法をもっと広く、大勢の方々に伝えていくことがJAFのこれからの大切な役割、と考える野口さん。従来からの業務だけにとどまらず、これからもより多くの皆さんに「喜んでもらえる」ことを模索しながら、動き続けます。

ロードサービス (路上故障救援)

全国共通ナビダイヤル 0570-00-8139
または短縮ダイヤル 「# 8139」

より迅速に
トラブルに、
お応えします





岐阜市民病院
耳鼻咽喉科・頭頸部外科部長
(岐阜大学医学部附属病院臨床講師)

白戸 弘道氏
(しらと ひろみち)

平成10年国立インドネシア大学附属病院に耳科手術指導のため派遣、帰国後岐阜市民病院に赴任し現在に至る。耳鼻咽喉科学会専門医、気管食道科学会専門医、騒音性難聴担当医、専門は耳科手術、頭頸部外科手術
500-8513 岐阜市鹿島町7-1
Tel : 058-251-1101
Fax : 058-252-1335
e-mail : tkashizuka@gmhossp.gifu.gifu.jp

Q めまいはどの科にかかったらよいのでしょうか。

A めまいは人間独特の感覚ですが、小さなこどもはめまいを訴えません。

まためまいは、様々な病気が原因のことがあり、例えばぶらぶら、ころびやすいということ調べてみると脳腫瘍が見つかることもあります。他にも耳鳴りや難聴、めまいを繰り返す病気にいわゆる「メニエール病」という、耳が原因のめまいがあります。これは耳鼻咽喉科で治療を行います。いわゆるメニエールと内科の先生が言われる状態は、めまいと同義語と考え

ていただいで差し支えありません。厳密な意味でのメニエール病とは異なります。他にも貧血や血圧の異常からくるめまいやたちくらみ、更年期障害からくるめまいなど様々な症状、うつ病などの精神科疾患からくるめまい、頸椎などの首の異常から来るめまいなど原因は多岐にわたります。ですからどの科に受診するかは難しいこともあります。耳鼻咽喉科を窓口にして当該科に受診するというのもひとつの方法でしょう。ただいくらか調べても原因がわからない場合もあります。

比較的多く耳鼻咽喉科で見受けられるのは耳のめまいで体のバラ

Q いびきって気にしなくてよいですか。

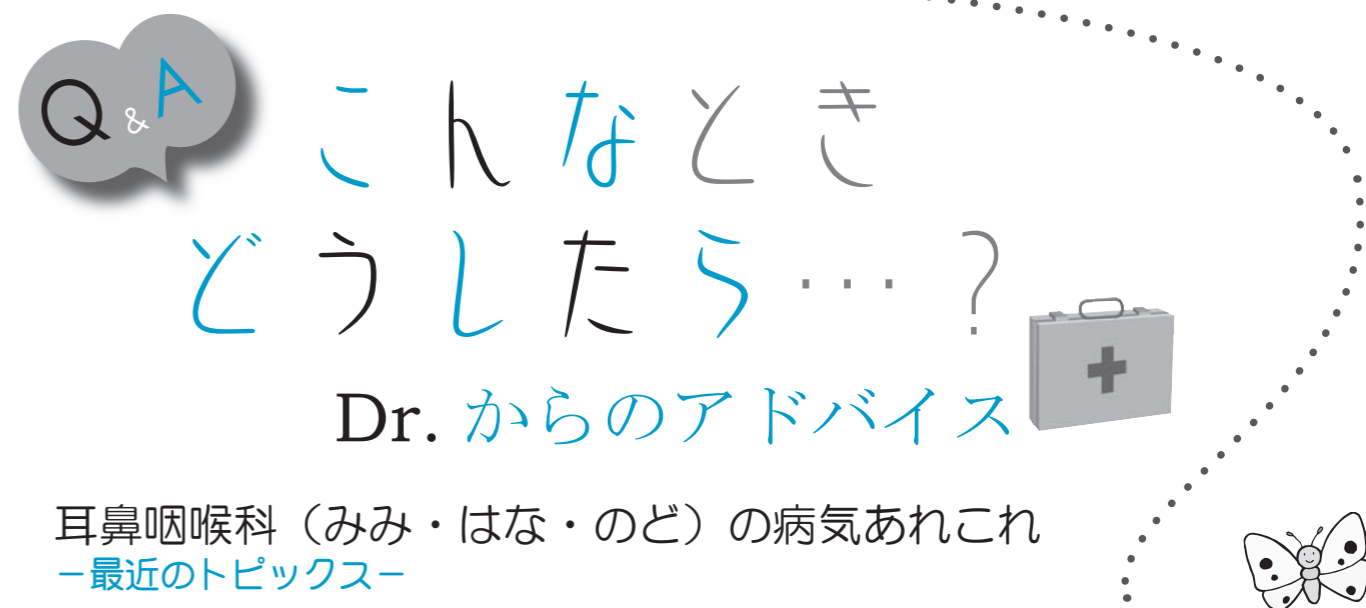
A いびきはお酒を呑んだり、疲れたときには誰でもかかることが知られていますが、睡眠薬をのんだり、脳梗塞、脳出血などで意識障害が起こったときには特に大きいいびきをかいいたりします。また新幹線の運転手が運転中に居眠りしこの病気に罹患していたことで問題になった睡眠時無呼吸症候群という病気があり、たかがいびきと思っても無呼吸という状態が潜んでいることがあり、頻回の睡眠時無呼吸は心筋梗塞や脳出血などを起こしやすいたことが知られており侮ることはできません。

睡眠時無呼吸症候群は新生児や小児でもあり発育、夜尿症などとも関係することがありますので無呼吸の頻度などを調べ治療が必要かどうか判断する必要があります。耳鼻咽喉科医や呼吸器科医などと相談されるのがよいでしょう。

ンスをとるセンサーの不具合から来るともいえる頭の特定の向きで起こるめまいです。ただ耳が原因のめまいは命にかかわることは少なく、初めてめまいを経験する方は脳出血や脳梗塞などの脳血管障害などを心配されますのでその不安を取り除くのも大事なことです。

Q 新スクって何？

A 新生児聴覚スクリーニングの略です。あまり知られていませんが赤ちゃんが生まれると今はずぐ聴力の検査を行うことができます。岐阜市では特に力をいれておりスクリーニング検査はお産したところで通常は可能になってきています。問題があればさらに詳しい検査を耳鼻咽喉科医が行い、処置や治療、療育が必要かどうか調べますのでご相談ください。ちなみに2次精査機関は岐阜市では岐阜市民病院、岐阜市みやこ園付属診療所、岐阜大学医学部附属病院、県立岐阜医療センターです。



こんなとき どうしたら...? Dr. からのアドバイス

耳鼻咽喉科（みみ・はな・のど）の病気あれこれ -最近のトピックス-

耳鼻咽喉科といえば、風邪や鼻炎を診てもらおうところという印象が強いですが、最近は新たな現代人の病気も増えてきています。なかでも、いびきやめまいは直接命にかかわらないような気がしますが、実際にその病気になってみると心配でしかたがありません。また新スクについても解説していただきました。

こんなときどうしたら...?

右) ヨーロッパの古き良き
気品漂うカップ&ソーサー
中) ミュラー (フランス)
左) スポードEnglish Rose
1880年頃のもの



02

アンティークの秋です!

アンティークグラスの素晴らしさは、
手に取った時にわかります。



職人が技の粋を極めたのは20世紀のはじめ。高度な技術を駆使する手間のかかった仕事は、現在のバカラでも作ることに難しいようです。クリスタルの妙なる音色を楽しんで下さい。

●西洋アンティーク チェルシーウォーク

Data

〒500-8463
岐阜市加納新本町 3-12
TEL&FAX : 058-271-0094



心を込めて、作製の内装品の数々
●掛軸、襖、屏風、額装、新調修理
一級技能士
岸英仙堂表具店

Data

〒500-8303
岐阜市春日町 2-3-8
TEL&FAX : 058-251-1869

ご用命お待ちしております。
資料携え、参上致します。



お客様の大切なお部屋の空間のイメージ転換のためお推めします。襖の新柄張替え、また、お部屋の装飾品、掛軸、額装など調度品



お部屋の改装に依り雰囲気満点となります。

03

表具関連の御用は組合
加入店へ是非どうぞ

めんばーず

Free ぼーど

掲載企業
募集中!

掲載料は無料!

詳細については、各事業所へ
直接お問い合わせ下さい。

掲載のご案内はこちら

<http://www.gcci.or.jp/Freeboard/index.htm>

申込フォームは当所ホームページから出力できます。

業務部 業務課 058-264-2133

E-mail:gyoumuka@gcci.or.jp

01

難しいんじゃないの?
ホームページで集客!



ワンツーマンでの指導で納得いくまで

まずは、
無料カウンセリングであなたのご希望・ご要望を伺います。不明な点は、お問い合わせをして下さい。親切なスタッフがご回答させていただきます。

●コンピュータスクール・WEB制作
印刷物版下製作とカラー印刷
Mエスパックアカデミー

Data

〒502-0812
岐阜市八代 2-4-12-102
TEL : 058-233-1794
URL : www.mirai.ne.jp/~espac
e-mail : espac358@he.mirai.ne.jp



持ち込みも大歓迎!
今ある機材で

ホームページを作ったことの無い人が、たった1ヶ月で制作して、集客に生かせるとしたら? 実に簡単なのです。必要なのはあなたの情報と、熱意、そしてもう1つ! そんなあなたのためにITを活用した集客力アップをはじめませんか?