

挑戦～翔ける思い～

満足を超えて感動へ

～期待を超えるからこそ価値が生まれる～



中村社長

今年の抱負

新年を迎えて、今年は当社にとってもISO認証取得、運用、工場移転、新規レーザー加工機導入、TC600Lの自動化対応、新システムの導入、新規人員5人の採用などを計画しております。

とてもハイレベルの挑戦になります。昨年、皆さんの頑張りを改めて、「出来る」、「やってみよう」と決断いたしました。

昨年は本当に良く頑張ったと思っております。大変厳しい対応をしてきましたが、その結果今年の足がかりを掴んだと思えます。

作業環境も良くなります。顧客満足（納期、価格、品質）、社員満足（作業環境、報酬、やりがい）、そして地域貢献（雇用、活性化）、社会貢献（納税）の出来る会社を目指したいと思っております。今年も共に頑張りましょう。

顧客満足から顧客感動へ

お客様から仕事をいただくという事は、お客様が私たちに對して何かしらの期待をしているということです。その期待に答え続けることが出来れば、お客様から満足していただけます。しかし、お客様に満足しても、私たちが仕事中に安定的にいただくために最低限必要なことであり、満足し続けてもらえればそれでよいという訳でもありません。私は、お客様に満足を与え続け、さらなる努力をすることで「顧客満足」を「顧客感動」へと変化させる必要があると思っております。

お客様の期待を超える

お客様から満足をしていただ

けるだけではなく、感動まで高めることが出来ればその会社は「ハイレベル」な会社だと思います。

当社でも、雪の影響で「誰が考えても納品が遅れてしまう」といった状況の際に、知恵を絞って納期を間に合わせる事が出来たことがあります。

お客様からは「こんな悪天候の日、よく配達にきたな」と思ってもらえること以上に「そのためにどの様な努力をしたのか」ということを理解していただけていると思います。

この様に、お客様がされてきた期待を超える仕事を言い続けることで「エル・シーはすごい会社だな」という印象を残すことが出来るのだと思います。

また、私自身も皆さんの頑張りを「そこまでする」とはすごい」という新たな印象を持つことが出来ました。

皆さんは納期を間に合わせるために大変な思いをしたかも知れません。しかし、それを当たり前前の仕事として行うことができるようになれば大変すごいことだと思います。

最初は試行錯誤を繰り返して、無理をしながら行っていくと思えます。しかし努力を継続し続けることで皆さんのレベルアップになり、やがては当たり前前に出来て来るのだと思います。

お客様の心をつかむ

どの様な状況であれ、納期を間に合わせるといことは当たり前といえは当たり前です。しかし、なかなか完璧には行かないと出来ません。

お客様が「無理だろう」と思うことを影で努力し、当たり前のようにして期待に答え続けていくことができれば、それが「顧客満足」を超え、「顧客感動」に変化していくのだと思います。

「満足」を「感動」に変化させるということはものすごく大変なことだと思います。また、大変さの割にはお客様からいただける言葉は少ないかもしれません。しかし、そこで諦めることなく立ち向かうからこそ成長することが出来るのではないのでしょうか。

満足も感動も、根本は「お客様に喜んでもらう」ことにあります。皆さんにはどんなに忙しい状況でも「お客様に喜んでいただくためには何が最善か」ということを考えながら仕事を進めていって欲しいと思えます。