

# 今月の一言

## キーワード：仕事をオープンに！

顧客満足の仕事をするには、ひとり一人の仕事をオープンにすることです。言い換えれば誰にでも分かりやすく公明正大にすること。失敗や間違いが生じれば即刻修正する。それが仕事をスムーズに進める方法で、顧客満足につながる。

仕事を一人抱え込み、自分だけの領域をつくる姿勢は状況をわかりにくくし顧客満足を失う結果になることが多い。会社の悪評となる顧客不満足が発生は、“報告・連絡・相談”なしの抱え込みの仕事をする人から生じます。

顧客満足体制をつくるためには、ひとり一人が仕事をオープンにし“報告・連絡・相談”を活発にすることが大切です。

毎日業務記録を書いています。が、“報告・連絡・相談”の手段として活用をお願いします！

2005年3月25日

さいのう とおる

追伸：もうすぐ、新入生・新社会人が誕生！

交通安全には一段の配慮をお願いします。