

ひと・ネットワーク¹²⁰

「友愛チーム対象者を
屋外に誘う」

小田原市夢クラブ
23区蒼龍会友愛チーム
代表 高橋章



今年は、春の終わるところから猛暑が続いたため、家の中でテレビを見続けて、外に出ない対象者が多かったこの夏。

夢クラブ会員と、町内公園の手入れに行く行き帰りに、対象者の家の前を通る際、涼風を入れる窓から「元気かネ」「朝夕涼しいうちに外の空気を吸ったら」などと声をかけ、誘い合って公園にでかけました。そして、公園のベンチで、老人会の様子や近所の仲間の話をしているうちに話が花が咲き、いつの間にか日が西に傾いていて、「また明日ネ」と一。

この町内公園は、西湘バイパスの開通により、海岸と陸の間にできた空地から生まれました。小田原市にお願いして土盛りをしてもらい、夢クラブの会員と町内の青年の協力により整地していきました。

また、小田原市で地域緑化を目的に、自治会や商店会で組織されたボランティア団体「グリーンライフサークル」や「フラワーガーデン」からいただいた、桜山茶花やツツジ、ベゴニア、パンジーのほか、夢クラブ会員と友愛チームのメンバーが、自費を投じて購入した四季折々の植物を花壇に植え、少しずつ造成していきました。

町内の方はもとより、遠くは駅前の方たちも散策や犬の散歩に来ては、「いつ来ても何かの花が咲いていて、心が休まります」と言ってくれるので、毎日の雑草むしりや水かけに精を出しております。

夢クラブの茶会や新年会、総会等で昼食を伴う折には、歩行が困難な方には、友愛チームや夢クラブの仲間たちが手を添え、肩を杖代わりに貸して迎え、若い頃唄った詩を合唱したりしています。

私も80歳を越えますが、戦前・戦後の話をしたくても話し相手もなく、体の障害で外出もままならない対象者の、集いの中でのひと時の笑顔を見ると、友愛チームを作った良かったとしみじみと思う今日この頃です。

たくさんのご意見が書き込まれている自由記載欄を見ると、顧客のサービスに対する感心の高さを、うかがい知ることができます。

「お客様相談室」の消費生活アドバイザー日野春代さんは、

「ご意見の多くは『説明が足りない(違っていた)』『担当者との連携が取れてなくてイライラした』などの苦情で、そのほとんどは細やかで、親身になった対応を心がければ改善できます。しかし苦情は困ること、恥ずかしいことと捉え、担当者に改善を求めただけで、原因を究明せずに問題を片付けてしまう。『担当の方の献身ぶりに感動した』などの賞讃の言葉をいただいた際も同様で、他の社

員に紹介されず、本人だけに伝えられて終わってしまうことが多いのではないのでしょうか。苦情や賞讃の言葉の裏側にある、お客様の真意に真摯に向き合う社風を、社員全員で作りに上げていくことが最も大切だと考えます。弊社ではご意見に対する後日調査を行い、担当者へ報告書を提出してもらっています。『何故苦情となったのか?何故誉められたのか?』その原因や対応、創意工夫を全社員が共有することによって、お客様の心と感じあえるサービスに結び付けていきたいと思っております」と結んでくださいました。(企画課)

※URL <http://www.mhlw.go.jp/houdou/2002/04/h0422-2.html>

今月のまとめ

「顧客の声」をどう捉え、サービスに生かしていくか、これほどの企業でも命題になっているテーマです。

今、企業で積極的に取得されているISO(社会福祉施設にあっては、既に全国で三十施設以上が取得しています)の中にも、顧客満足(測定・分析・改善)の項目が定められています。

また第三者評価も、非常に前向きに考えられており、顧客の意見を反映させる取り組みの必要性和、それを重視したサービス提供が強く求められています。

顧客のうち、実際に苦情を伝えてくるのは、全体の約四〇%程度だと言われています。顧客が百人い

るとしたら、四人は実際に苦情を声にして伝えてくる訳です。そこで考えなければならないのは、苦情を胸に抱いているのは、本当に四人だけなのか?ということですね。このような聞こえてこない苦情」の存在を思えば、声としてあがっている苦情は、どんなものも軽視することはできないのです。

その証拠に、苦情に迅速に対応し解決している企業に対しては、約九六%の方が、再度取引を希望するとも言われています。

今回紹介した様々な取り組みは、あくまでも仕組みだけでなく、大切なことは、全職員で目的を理解しながら、風通しの良い組織作りを進めていく事だと思えます。

(「今月のまとめ」協力) ㈱川原経営総合センター 福祉経営指導一部
☎03-3289-0867 URL: <http://www.kawahara-group.co.jp/>