



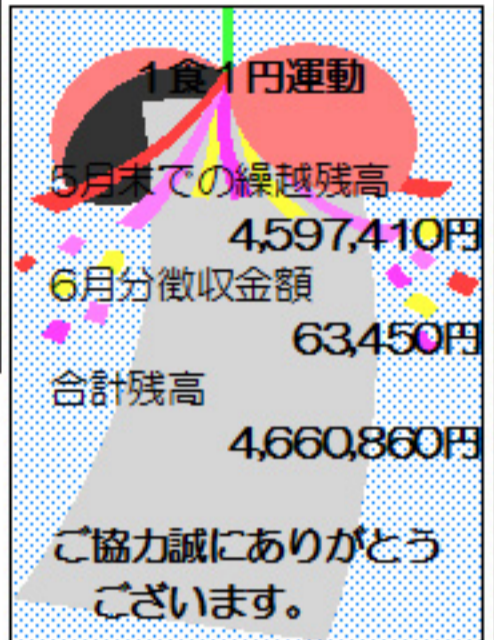
たかじょう通信

株式会社 高 淨
 発行元：本社広報部
 編集長：松下廣徳

《綱領》
 我々、株式会社高淨社員は
 “住み良い環境創りの為、社会に奉仕
 する”ことを信条に努力しよう。

高淨ホームページ
<http://www.takajyo.co.jp/>
 アクロスしてね

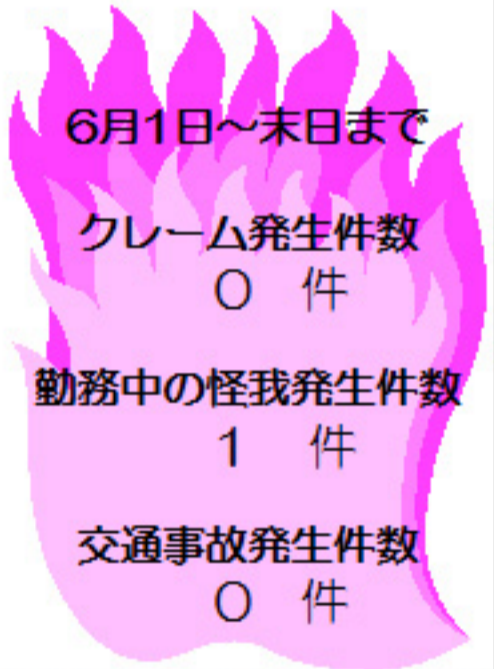
《品質方針》
 私達は、お客様満足を第一と考え、
 心のもったサービスと技術及び安心で
 快適な住み良い環境を提供します。



いつも「タカジョウ」を応援頂きありがとうございます。毎日、暑い日が続きますが如何お過ごしでしょうか？
 小学生の娘は、学校でのプールが始まってドキドキ、ワクワクしています。その様子に私までドキドキしている今日この頃です。



社長メッセージ



さて、先日、松下幸之助さんのエピソードを読み、感動したので今月は紹介したいと思います。パナソニックの創業者の松下幸之助さん

「あんだ、いい仕事してるでえ〜」。スツツは、「毎日、電球を同じように磨く退屈な仕事です。」と愚痴を...

「いい仕事」

現場スタッフ皆さんへ
 お願いです！

もちろん、全員とは言いませんが、私達の多くは、両親や先輩、上司から「仕事なんやから、がまんしなさい。面白くないでも、しっかり頑張らなさいとタメた」と言われた経験があ

「あんだの磨いてるのは電球やない。子供達の夢を磨いてるんや！」

いつもお仕事ご苦労さまです。これからどんどん暑くなってきますが、熱中症にならないよう気をつけて下さい。さて、みなさんから本社へお電話頂く時なのですが、お名前だけ名乗るスタッフが大変多く、どこの事業所なのか分かりません。その為対応が遅くなる場合がありますので、ご面倒ですが、これから先お電話頂く時は、「〇〇事業所に勤めてる〇〇ですが・・・」とお話下さいますようお願い致します。

松下幸之助さんのこのエピソードはすごく大切な事に気づかせてくれます。それは、自分の仕事がお客様の幸せに役立っていると感じて、いい仕事をする働き方と、仕事だから仕方がないと思ってる働き方、一つのパターンがあるという事です。そして、それを決めているのは自分自身の心...。皆さんの今の仕事や毎日の生活は、誰のどんな幸せにつながっているのでしょうか。家族の為、関わる人達の為、そして、自身の為...。自分の言動、行動、やっている事が誰かの幸せや笑顔につながるのか？私は何度となく...

がっている事を忘れないように、少しでも誰かの喜びにつながっていくように、タカジョウの仲間達と心を込めた仕事をしていきたいと思いました。今月もありがとうございました。

代表取締役
 長井正樹



高浄社長のオススメする本のコーナー



『全脳思考』

(著) 神田昌典
ダイヤモンド社

チエック!
抜粋

私、長井正樹は毎月最低でも5冊以上の本を読んでいます。読書嫌いだっただ私も社長になった途端に読書が大好きになりました。問題解決のヒントが本には沢山。もちろん、知識を持っているかどうかではなく、実践しているかどうかが重要だと思いますが、そんな私が独断と偏見で読んだ本のポイントと感想を書いていきます。皆様も暇つぶしにこのコーナーをどうぞ。



私の見解では、情報社会とは、情報を収集・整理することが付加価値となる社会。

それに対して知識社会とは、収集・整理された情報から生み出された新しい気づき・アイデアを實際に、行動に移すことが付加価値となる社会だ。

知識社会では、市場を奪うための「競合戦略」より、市場自体をつくり出す「需要創造戦略」、そしてまだライバルから「市場シェア」を奪うことより、自社のことを顧客からどれだけ考えてもらえるかという「顧客マイルド・シェア」を確保することが重要に

なってきた。

会社だけでなく、最近、よく話題となる商品やイベント等の事業を含めてランダムに挙げてみた時、私はある不可解な特徴に気づいたのである。それは、目立った営業活動をほとんどしていない、という事実である。

情報の確保、すなわち検索がインフラとして整ったときに知識社会は本格的に幕開けする。知識社会では、比較されるポジションをわざわざ狙うのは愚の骨頂。指名検索は、直接、商品名、会社名で検

目次

- はじめに
- 第1章 見えない、触れられない、感じられない世界で
- 第2章 論理的に正しい提案は、なぜ実行されないのか?
- 第3章 営業せずとも顧客が集まる、五つの新原則
- 第4章 全能思考モデル——クイック・スタート
- 第5章 発想・行動・結果を生み出すストーリーの法則
- 第6章 行動するための、ロジカル思考とは?
- 第7章 行き詰まりを突破するCPS
- 第8章 社会変革のためのマーケティング

索する。買い手はあれこれ考えた上で指名するのではない。指名されなければ、実力のある歌手がどんなに全国巡業してもミリオンセラーを出せなくなつたように、ビジネスもまた指名されなければ、その他大勢に埋もれるのである。

- 1. 指名検索
- 2. 検索を促すネットミング
- 3. 自己投影型消費を支える物語
- 4. 物語にスムーズに入り込める導

線
5. サブエピソードを共有する場

◆指名検索を促し、行動に向かうまでの三つの鍵
・ 問いとしてのネットミング
・ 物語の扉を開けるタグライン
・ 答えとしてのストーリー

◆知識社会における成長事業の五つの原則
1. 指名検索
2. 検索を促すネットミング
3. 自己投影型消費を支える物語
4. 物語にスムーズに入り込める導

も発想が過去からの延長になりがち。過去からの連続ではなく、非連続な発想を得るためのベストな方法がクライマックスから考えるということ。日常の世界から、非日常の世界を通過することによって、主人公が成長し、日常の世界に帰ってくる。これが典型的な物語のパターンで、ヒーローズ・ジャーニーと言われている。

◆スピーチの6つの要素

- 1. オープニング
- 2. テーマ
- 3. プレミース
- 4. バックグラウンド
- 5. ブルーフ
- 6. コンクルーション

力を持つのは言葉ではなく、言葉の裏にある背景である。人ひとりに対する深い共感、理解は、ときとして大勢を巻き込んでいくことのできるほどのパワーを持つ。

長井正樹 コメント

この本は、日本を代表する経営コンサルタント、神田昌典さんによる久しぶりの新刊です。460ページもあり、読むのにかなり時間がかかりました。タイトルにもなっている「全脳思考」とは、過去からの連続で思考する従来のやり方ではなく、非連続な発想を得るためにクワイマックスから考えるという思考法を提案していることです。激変の時代、今までの経験の延長線上を超えた、意外性のある提案を生み出すためには、過去のデータの整理・分析をベースにした思考モデルだけでは限界があるというのにもよく分かります。ネットミング、タグライン、ストーリーの重要性を説いてますが、自分たちの仕事に、関わる人たちとの間にどんなストーリーがあるのか、久しぶりに頭をフル回転に悩ませた一冊でした。

第41期 重点品質目標

<お客様とのコミュニケーション>

私達はお客様の声を大切に考えて、サービスを提供します。満足したお客様は「あの会社はいいよ」と他の人に話して下さいます。反対に、不満を持ったお客様は「あの会社はダメだから取引しないほうがいいよ」と話されます。ですから私達はお客様と面談し、お客様の声・事業所スタッフの声を集め、応えていくことによって、お客様をファンにすることに努力します。私達が提供する感動のサービスは小さな情報のコミュニケーションから生まれます。

<スピード対応>

私達はスピードを持って行動します。私達は「今できることは今する」と考え、すぐに行動し、もっと良い方法が見つかったらすぐに変更し、問題が起こればすぐに応えます。スピードが遅ければ苦情に、速ければ感動に変わります。特にクレームが起きた場合は、すぐに報告し、全員で協力してすべての業務に優先して翌日までに持ち越さないように徹底して対応します。

<状況の共有>

私達は仕事の状況を共有します。誰が、どこで、どんなことをしているか？困っていないか、事業所の募集状況、作業状況等、日々の仕事の状況を共有することでその人の活躍を認め、助け合う心が生まれます。ですから、外出の際は必ず行き先と帰社時間や各状況を明確にして、作業完了は日報等で報告、共有します。本社スタッフはそれぞれの予定や行動、クレーム状況が@メール、タカジョウ@WORKSで共有できるようにします。

<プラス発言>

私達はプラス発言を心掛けます。なぜなら、愚痴やマイナスの発言は周りを不愉快にし、プラス発言は周りに良い影響を与えます。私達は周りに良い影響を与えることを選びます。



我が社にとって平成20年6月～21年5月までは40期の節目でした。振り返れば、前半期は原油や資源、資材の高騰など次から次へと金融市場の動きが世の中を走りまわりました。9月のリーマンショックといわれる世界規模の金融危機を発生し、戦後最悪という問題表現で不安感が広がりました。日本企業のリーマン社（高額給与の従業員を含む）買収。日本の金融機関は他国に比べると、出資や買収の力があるように見えてきました。ところが、後半期になると世界の株安、サブプライムローンにからむデレバティブマネーは世界を包み込む100年に一度の大恐慌といわれ



40期を振り返って！

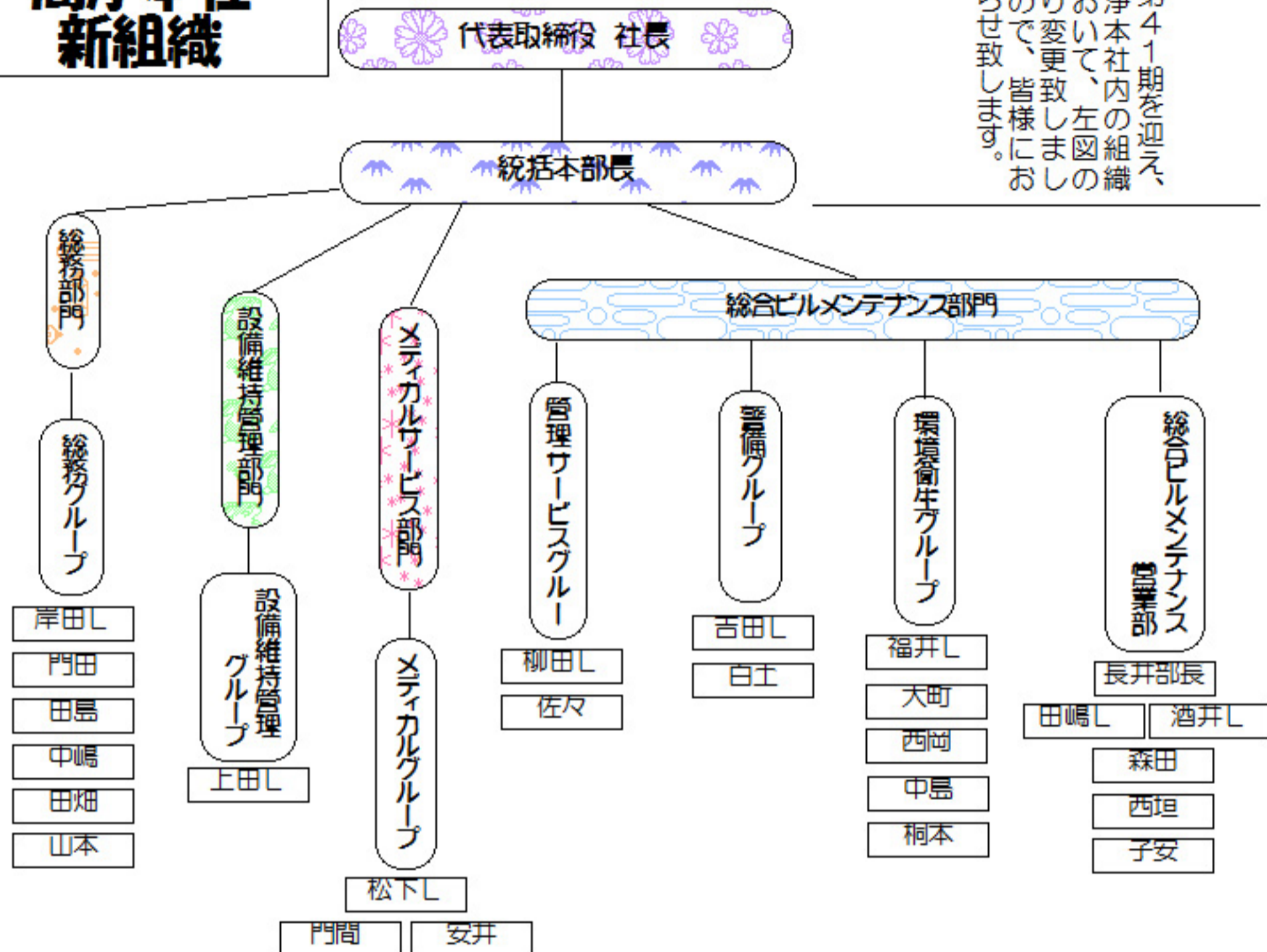
る混乱の意味が分かってきました。輸出に依存したわが国も一気に生産在庫調整、従業員解雇の失業問題が浮上し、「賃金収入や企業利益が増え豊かな方向への感じ」の実感が失われ個人消費の支出は湿りきって先行き不透明、不安な状況になった。今日、政治も経済も様変わり。テンポは急速で大きな時代の節目になっています。思いがします。当業界も我が社の商況環境は、既存施設の入札契約も総合評価方式包括契約や、電子入札への切替が進んで既存契約物件の終了や新しい物件も企画提案力コスト削減など対応に追われたり、改革が進みこれからの目に見えてきたりします。このように厳しい情勢下が継続するとの認識に立ち、我が社ならではの特色を活かしお客様とのコミュニケーションを第1に！広くネットワークを持

ち、事業展開を加速させ現下のような環境においても収益確保できるように、営業力の強化、コスト構造に無駄がないか改革等の諸施策を着実に実行してまいります。この時期、株高浄本社内では振り返り勉強会を実施し、各グループが中心に会社全体の強み、弱み、社外環境でのチャンス、脅威をそれぞれ分析しながら、現状の振り返りを発表し、41期の目標へのチャレンジが始まります。



高浄本社 新組織

第41期を迎え、高浄本社内の組織において、左図の通り変更致しましたので、皆様にお知らせ致します。



株式会社高浄にとつて平成21年度6月より第41期目がスタートしました。新しい組織となり、総合ビルメンテナンス営業部長になりました。世界経済、日本経済は、100年に1度の

大恐慌と言われております。その厳しい環境の中、各事業所においても業務内容の見直し等、協力してこの厳しい状況を乗り切ろうとがんばって頂いていることに心より感謝致しております。

新組織となり、総合ビルメンテナンス営業部一同今まで以上にお客様に喜んで頂き、満足して頂けるよう努力していきます。又、たかじょう

通信の社長メッセージでいつも掲載されているように、毎日の幸せに感謝しながら自分のできる事を一生懸命積み重ねていく。そんな仕事の積み重ねでタカジョウにかかわる人達に喜んで頂けるように

努力していききたいと思っております。今後ともよろしくお願い致します。ありがとうございます。

たかじょう通信の社長メッセージでいつも掲載されているように、毎日の幸せに感謝しながら自分のできる事を一生懸命積み重ねていく。そんな仕事の積み重ねでタカジョウにかかわる人達に喜んで頂けるように努力していききたいと思っております。



新任営業部長からの挨拶



たかじょう通信の社長メッセージでいつも掲載されているように、毎日の幸せに感謝しながら自分のできる事を一生懸命積み重ねていく。そんな仕事の積み重ねでタカジョウにかかわる人達に喜んで頂けるように努力していききたいと思っております。今後ともよろしくお願い致します。ありがとうございます。

たかじょう通信の社長メッセージでいつも掲載されているように、毎日の幸せに感謝しながら自分のできる事を一生懸命積み重ねていく。そんな仕事の積み重ねでタカジョウにかかわる人達に喜んで頂けるように努力していききたいと思っております。

たかじょう通信の社長メッセージでいつも掲載されているように、毎日の幸せに感謝しながら自分のできる事を一生懸命積み重ねていく。そんな仕事の積み重ねでタカジョウにかかわる人達に喜んで頂けるように努力していききたいと思っております。

たかじょう通信の社長メッセージでいつも掲載されているように、毎日の幸せに感謝しながら自分のできる事を一生懸命積み重ねていく。そんな仕事の積み重ねでタカジョウにかかわる人達に喜んで頂けるように努力していききたいと思っております。

たかじょう通信の社長メッセージでいつも掲載されているように、毎日の幸せに感謝しながら自分のできる事を一生懸命積み重ねていく。そんな仕事の積み重ねでタカジョウにかかわる人達に喜んで頂けるように努力していききたいと思っております。

たかじょう通信の社長メッセージでいつも掲載されているように、毎日の幸せに感謝しながら自分のできる事を一生懸命積み重ねていく。そんな仕事の積み重ねでタカジョウにかかわる人達に喜んで頂けるように努力していききたいと思っております。

たかじょう通信の社長メッセージでいつも掲載されているように、毎日の幸せに感謝しながら自分のできる事を一生懸命積み重ねていく。そんな仕事の積み重ねでタカジョウにかかわる人達に喜んで頂けるように努力していききたいと思っております。



たかじょう通信編集長より挨拶