

真心の仕事

私事で恐縮なのだが先日かなり傷んできた我が家のリフォームをした。以前お手伝いした会社から独立された S 社の若いお 2 人に依頼したのである。久しぶりの再会であったがそのお仕事ぶりに私はびっくりした。無駄と思われることは決してムリに勧めない、逆に費用のかからないような提案をしていただける。また、こちらがお願いしなくても無料でご担当者の方の気が付かれた細かい部分は進んで修正してくれたのである。

我が家はマンションであるので、リフォーム作業に当たってのご挨拶として、お 2 人の方で隣近所の方々にはご丁寧に携帯電話番号までお知らせし、「何かあればお申し付けください」とご不在であっても再度ご挨拶に行かれたようである。目には見えないお仕事だが、共有部分の廊下などは作業が終われば小型の掃除機で以前よりも美しく清掃されているではないか。出来上がりに満足したことは言うまでもないし感激、感動した。

最後に彼らとゆっくりとお話させていただいた。その時に作業の進め方や出来上がりに感激したことを伝えると、「我々の最大の報酬です」とお 2 人共が言われる。決してチラシなどはまかないそうだ、今までの仕事もこれからの予定する仕事も全てご紹介のお客様だと言うのではないか、何か仕事を楽しんでおられる様子だ。私が以前にヒアリングをした時とは本当に別人の様、彼ら曰く「以前の職場での苦勞がなければ今の私達はない」と言い切られたのには驚いた。要はお客様に喜んでいただくことが最大のミッションであり、そのための努力は惜しまないということだ。口でお客様第一なんて誰でも言えるが、行動や結果がご満足いただけないと絵空事になる場合が多い。お 2 人のお話を聞いている私も不思議にもどんどんとご紹介したくなったのである。

やらされ感など微塵もない、常に笑顔で明るい、私が「こんな仕事が出来ると言うてうらやましいね」と言うと「変な言い方ですが儲けは考えていません、結果儲けになる仕事をしたいのです」と答えられ、まさに「先義後利」である。最後に「何でもお困りの時はお知らせください」と言って美しく咲いているシクラメンをいただいた。