

今回は、「仕事の誤解」という小冊子からです。

× 一挙両得の仕事で十分だと思ふのは誤解だ！

仕事の成果をスピーディーに上げるには、「一挙両得」どころか、「一挙十得」するぐらいのムダのない思考を身につけてほしい。一つ起こったことを、多角的に、複眼的に同時進行させるのだ。例えば、クレームを受けた場合に、一挙に十得する次のような場面を思い浮かべる。

- ① お客様に、自ら謝罪して迅速なクレーム処理を行いお客様の信頼を回復する
- ② お客様の要望(不満)を直接聞き、品質の向上や商品開発のヒントをえる
- ③ 代替品の提示や納入により、未納商品の宣伝をする
- ④ クレーム発生要因を追求し、再発防止策を考える
- ⑤ クレームを商品向上のためのデータベースにする
- ⑥ 製品過程での品質向上の徹底を図る
- ⑦ 製作から出荷までの業務プロセスを見直す
- ⑧ 製作現場の見直しを図る
- ⑨ 作業指示の生きた材料にする
- ⑩ 仕入先・外注先・協力先指導の生きた材料にする

これを、「一挙十得の仕事」という。「おもしろそう！挑戦してみたい！」とあなたは、そんな気になっただろうか？

#### ※ 一挙十得の仕事姿勢の 5 項

##### 「顧客志向の仕事をする」

顧客のために何をすれば一番いい結果を生むのか考える

##### 「加算思考で仕事をする」

今の仕事にプラスアルファを考えるクセをつける

##### 「事実に対して正面から立ち向かう」

困難な仕事を先送りにしたり、自分の責任を問われる仕事から逃げない

##### 「周囲の意見に耳を傾ける」

考える軸をしっかりとてば、雑音の中にもヒントあり、人の声が素直に聞こえる

##### 「前後のプロセスを関連付ける」

ひとつひとつを関連付ければ、思考の領域は必ず広がる

一挙十得の仕事姿勢の 5 つを書いてください

( ) ( )

( ) ( )

( )