

「あいさつは仕事に優先する」

# 顧客の心をつかむ

# 会計事務所の「元気」

平成 21 年 4 月 28 日付けの  
住宅新報に 私共が紹介されました

「所長、おはようございますー」「はい、〇さんおはようございます。今日も1日ががんばりましょうー」多くの会社で聞かれる朝のこの言葉だが、古田土公認会計士・税理士事務所が他と違うところは、相手の手を握り合いながらこの言葉を交わすことだ。「あいさつ」の一番の目的は、相手を手を握りながら「元気」にする

## 古田土公認会計士事務所

と。手を握った方が更に元気を伝えられるので、実践している(古田土所長)。当然、社員同士でも朝のあいさつは同じ方法だ。

税理士業務と経営コンサルティングを行う同事務所の経営陣は、必要ありません(笑)。「挨拶」という会社の良く切れるように「スローガン」を全社員が忠実に実践している。

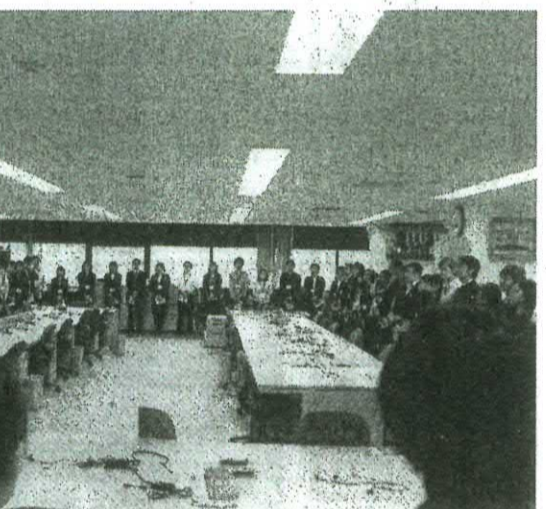
毎朝、所長が社員を出迎える。また、古田土所長は毎朝6時40分に出社し、業務を行いながら出社してきた社員を出迎える。出迎えることが出来るのは、所長の机が事務所入り口の受付カウンターの手前横にあるから

毎日朝礼は「元気いっぱい」に優先する。この会社の「スローガン」を全社員が忠実に実践している。毎日の朝礼は「元気いっぱい」に優先する。この会社の「スローガン」を全社員が忠実に実践している。

あいさつや清掃の奨励活動は、多くの会社で見られるものだ。ただ、それを「強制」と受け取らず、積極的に自らを高める手段として社員が実践している会社となると、そう多くはない。東京都江戸川区に本社を置く古田土(ことと)公認会計士・税理士事務所では、120人の全社員が「あいさつや清掃の大切さ」をしっかりと理解したうえで、「あいさつは仕事に優先する」というスローガンのもと日々の業務に取り組んでいる。中小企業をクライアントに持ち、税理士業務、経営コンサルティングを手掛ける同社。「クライアントに、感謝と元気を与えるために実践しているだけのこと」(古田土所長)。その考えは、住宅を紹介する不動産業にも通じているようだ。(福原 康二)

## 全員が理念を共有、自発的に行動

ジョンは、「中小企業を元気にする」。自分たちが元気でなければ相手を元気にすることはできない、という思いから、日々のあいさつを励行している。あいさつといえば、下の人間から上司に率先して行うべきもの、と認識しがちだが、「相手を元気にすることが本来の目的であるため、上司から部下に積極的な声をかける方が理にかなっている。部下があいさつに来ない、とヤキモキする



全員そろって毎朝朝礼。「朝礼から1日の元気が始まる。司会者はハッピーな笑顔で進行する(左端)

「会議のための会議をしている」という印象がある。あいさつが仕事になってくると、元気があふんでき、あいつが売っているのは商品とサービス。商品がしっかりとない限り、サービスが充実していても仕方がない。同社にはクライアント向けに「月次決算報告書」「経営計画策定」といった商品がある。それがしっかりとしたものであるからこそ、担当社員のサービスが生き生きと見える。ヤル気みなぎる社員の説明、表面的な数字の羅列の奥にある様々な人間模様を



全員一斉に立ち上がり来訪者を「いらっしゃいませ」と出迎える。初めての人は驚いてしまうとか

「職場とは人間性を高める場」古田土所長は、「職場とは人間性を高める場所」だと言った。だからこそ、あいさつや清掃には徹底したこだわりを持っている。あいさつをしっかりとし、進んで清掃することで「思いやり」「素直さ」「敬意ある誠実さ」「感謝する心」「心の美しさ」を持った人間になってほしいと願う。このことについては新人もベテラン社員も関係ない。すべてが同じ環境で、同じ気持ちであいさつ、清掃に向き合う。「新人だから大きな声で」「新人だから早く出社しろ」といった区別がないことも、皆が気持ちよくあいつが売っている。ただ、社員も「会社がそれだから」と甘えてはいけません。自分から変わる、変えてもらうという意識を持つことが大切。同じ考えを持つ人を1人、2人、3人に増やしたいという真剣な努力は、いつか報われるもの」

中を手を持ち、20分ほどの時間をあてる。また火・水

業績も着実にアップ

「会議のための会議をしている」という印象がある。あいさつが仕事になってくると、元気があふんでき、あいつが売っているのは商品とサービス。商品がしっかりとない限り、サービスが充実していても仕方がない。同社にはクライアント向けに「月次決算報告書」「経営計画策定」といった商品がある。それがしっかりとしたものであるからこそ、担当社員のサービスが生き生きと見える。ヤル気みなぎる社員の説明、表面的な数字の羅列の奥にある様々な人間模様を



古田土所長(左)が毎朝社員を出迎えガッチリ握手を交わしてあいさつする。何か「特別な日」というわけではなく、毎日見られるあいさつが、その会社の



毎日の朝礼で行っている「ハッピー体操」と「本気のジャンケン」。何事も真剣に取り組み、自分に「元気」を注入する活動を全員が楽しみながら実践している

「夢や感動を伝える」とは、住宅・不動産業界の世界では重要な仕事の「一つ」といえる。そのためには相手に「イキイキとした姿をまます見せる」ことが必要だ。日常のあいさつ、清掃はその訓練の一つ。ただ、それを自発的に行っているのか強制的にさせられているのか感じているかでは、大きな差が出ることに間違いはない。