

「100 - 1 = 0」にならないように！

「100 - 1 = 0の法則」は、特にサービス業においては顧客満足度維持向上に欠かせないものです。「最小律の法則」とも呼ばれ、全体の一番低い水準のものが、全体の水準を決定してしまうという法則です。

例えば高齢者住宅・施設や事業所で職員の100人中99人が素晴らしい対応をしても、1人が良くない対応をすると、お客様にはその1人の対応が心に残り、それがこの施設・事業所の評価となるのです。お客様に介護の良し悪しは見えにくいものですが、職員のたった一人に「笑顔がない」「言葉遣いが悪い」「立ち居振る舞いが悪い」「身だしなみが乱れている」という人がいると、折角築き上げてきたものが台無しになってしまうのです。その結果、評価・評判が落ち、入居率・利用率が低下していくのです。施設内の職員はそういったことがなかなか自覚症状として分からないかもしれないが、不思議なもので、スタッフの特に悪い動きが、一挙手一投足が見事に外に出ていきます。見学者や出入業者の方、近隣の方、訪れる家族の方、アウトソーシングで携わっている食事・清掃・洗濯・送迎・ボランティアの方から悪い口コミとなって、地域に出ていきます。

人間どうしてもその仕事、職場に慣れてくると、乱れが生じ、崩れていき、品質が落ち、集客・売上・業績に影響を及ぼしていきます。そこでできるだけそうならないように、毎日の朝礼、夕礼、会議等を通じて「経営、運営理念・行動指針の唱和」「立ち姿・お辞儀のチェック」「笑顔・笑声チェック」「よく使う挨拶言葉の唱和」「身だしなみチェック」等、相互観照の仕組みを取り入れて、毎日繰り返し行っていくことが品質の維持・向上に繋がっていくと思います。あらためて「慣れ・乱れ・崩れ」を頭に入れて、「職員の立ち居振る舞い・一挙手一投足が入居率・利用率とお客様の満足度向上を左右する」ものになると認識して手を打って行きましょう。

長嶺 堅二郎

