

## 顧客満足って何

ISOの品質マネジメントシステムには顧客満足という重要なキーワードが仕組みに組み込まれている。それは、建設業の公共事業を請け負った場合には顧客とは発注者、そしてゼネコンの下請けであれば元請けが顧客であると間違った思い込みがあった。製造業などは工場などで造った製品など、買ってくれる人、使用してくれる人がお客さんであるので明確に顧客だとわかるが、建設業の場合と比べると、なんか仕組みが違う様な気がしていた。

我々は地域の皆様が安全、安心な生活がおくれ、尚かつ、大切なインフラを喜んで、必要として利用して頂く物を造っているのであり、やはり利用して頂く人が真の顧客だろうと思う。公共事業は大切な税金を使用し、社会資本の整備、管理、維持する事が目的であるので、利用する国民にとって絶対必要な物でなければならない。

建設業に従事する我々は、発注者の指示した、図面や仕様で物を造るだけでなく、満足して利用して頂く責任がある事を忘れてはいけないと思っている。その為には、仕事に対して目的を掲げ、成果物と成功する為の基準を定め、各社の経営理念に沿った仕組みが必要ではないかと思っている。

高山のある老舗旅館の女将がある宴席でお話していたことを思い出した。女将は「私は女将という仕事をしているが、受付の電話の対応、パソコンでの対応している人が最初にお客様とコンタクトし、その結果として予約や、旅館に来て頂けるから、本当にその方のお陰で旅館を経営出来る事に感謝している」と話しているのを聞いてなるほどと思った。

電話の受け答えやパソコンでの返信など、お客様に対し最初に回答をして、お客様が安心して、楽しみにして来て頂ける事は、この受付にかかっているのだと。来て頂いた後は女将や接待係、食事係など皆さん一丸となってお客様に対応することで、リピーターとなって頂けるように満足してもらえる対応を行うのである。

建設業もこの仕組みは同様であると思う。現場の担当者の対応、地域の対応、施工管理、出来映え、コミュニケーションなど顧客満足の為のプロセスは同じだと思った。業種が違ってもプロセスは同じある事を認識しなければ、顧客満足には繋がらないなと感じた。

それぞれの役割、権限などしっかり理解し、これからお客様の為に。満足頂ける仕事をしようと思う。

長瀬 雅彦