

# daily コラム

2009年4月23日(木)

〒101-0032 東京都千代田区岩本町2-18-3-5F

㈱メディカル保険サービス TEL 03-6808-1441 FAX 03-6808-1442

Email: info@medical-hoken.com

## 今、クレドが流行るワケ

数年前、リッツカールトンホテルの「クレド」が紹介されて以来、様々な企業が相次いで導入するようになりました。

通販大手のジャパネットたかたは、不祥事により一時、業績を落としましたが、このクレドの導入により、業績を伸ばしています。

### クレドとは

クレドとは、ラテン語で信条、志、約束を意味します。

クレド導入の目的は、経営理念を従業員に浸透させ同じ価値観を共有し、お客様や取引先などといったステークホルダーを満足させ感謝されることで、従業員を育て、業績を伸ばしていくことにあります。

### 今は心を求める時代に

ほんの数年前までは、欧米流の画一的なサービスが求められ、各企業では、マニュアルに従った教育とサービスを行うことが顧客満足を高めると考えられていました。

しかし、「ホスピタリティ」や「感謝」という言葉がメディアなどで取り上げられるようになった頃から、顧客が心の温もりを求めるようになってきました。

決められたことを機械的に行うだけのマニュアル的接客は、事務的で冷たいといっ

たクレームさえ出されるようになりました。

顧客のニーズに答えるためには、従業員が状況に応じて自ら判断しなければならない局面が増え、マニュアルに代わる新たな指針が必要とされるようになったのです。

### 具体的な行動指針としてのクレド

クレドは、経営理念を簡潔に、そして具体的に行動指針としてまとめたものです。

全従業員がクレドの作成に係わるのが重要です。経営理念を本当に理解し、想いを同じくする必要があるからです。

自らが作成したクレドに照らしてどう行動すべきか、個々の従業員が状況に応じて自ら判断し行動する、この行為を通じ、従業員は経営理念と個人の目標・目的をリンクさせることで生きがいを見出し、会社とともに成長していくのです。つまり、社長と従業員は対立するものではなく、WBC日本代表の原監督風に言うと、「向う港はひとつ」なのです。

最近、経営理念の作成が流行っていますが、一歩進んで、従業員とともに「クレド」を作成されても良いかもしれません。



力を合わせて  
乗り切ろう！