

第165回CS研究会に160人 「チーム力を発揮して安全に取り組む」 JR西日本・佐々木相談役が強調



当社主宰の異業種交流会「CS研究会」の第165回例会が、5月29日正午から中央電気倶楽部(大阪市北区堂島浜2)で約160人が参加して開かれました。講師の西日本旅客鉄道(株)(JR

西日本)佐々木隆之相談役(写真)が映像を駆使し、「すべての仕事は、お客様につながっている」と題して講演。その中で「何をおいても第一は安全。しかし安全に完全はない。永遠の取り組みだ。チームで全体の力を高め改善していきたい」と強調されました。

◎安全な状態とは、リスクをゼロにするのではなく、リスクを許容範囲内に抑え込み続けること。

◎安全の取り組みとして①ホーム柵の整備②ホームベンチ設置方法の工夫。

◎安全性向上の取り組みを進めた結果、鉄道運転事故は1987年度の約4分の1にまで減少した。

◎CS(顧客満足)の考え方=「顧客起点の経営により、お客様にJR西日本のファンになっていただく」こと。

◎「お客様の声」全体に占める「お礼・おほめ」の件数は増加傾向にある。

◎お客様への情報提供=①プッシュ通知アプリ②列車走行位置サービス(2017年4月から提供)。

◎訪日客への案内=①駅ナンバリング②新幹線車掌の「英語アナウンス」。

◎現場での取り組み=①こどもきっぷ②手書きメッセージボード。

◎良質な企業文化=①明元素(明るく、元氣、素直になれる言葉)を話す②「褒める、叱る」をタイミングよく。「叱る」と「怒る」は違う③GOOD JOBカードで褒め合う。

サラ川全国ベスト10決まる

「五時過ぎた カモンベイビー USAばらし」~これが、第一生命保険が発表した、平成最後の第32回サラリーマン川柳コンクールの全国ベスト10の第1位作品。4万3691句の中から4月初めに選ばれた優秀100句の中から、サラ川ファン10万7444人の投票によってベスト10が決まったもの。働き方改革はじめ、定年延長や再雇用を詠んだサラリーマンの悲哀やユーモアが込められた作品が多く寄せられた。

- 第2位 いい数字 出るまで測る 血圧計
- 第3位 メルカリで 妻が売るのは 俺の物
- 第4位 ノー残業 趣味なし金なし 居場所なし
- 第5位 「痩せなさい」腹にしみいる医者の声
- 第6位 やっと縁 切れた上司が 再雇用
- 第7位 手紙書き 漢字忘れて スマホ打ち
- 第8位 下腹が気づかぬうちに ひょっこりはん
- 第9位 U・S・A流行りにのれない まあいっさ
- 第10位 叱っても褒めても返事は「ヤバイッス」

心に響く名経営者の言葉(33)

「一本のピンもその働きは
国家につながる」

(トヨタ自動車創業者)

豊田喜一郎

(1894~1952)

(PHP研究所)

前だけ見ていけばいい
當岡一郎一日一言

人間の目は前についているだろう。後にはついていない。だから前しか見えない。横はたかだか一八〇度、後は見えないようになっていく。だから人は過去のことは思わなくてもいいんだよ。前、先を見つめて生きていかなければいけない。後は、人がみてるよ。

(常岡 一郎著 致知出版社)