

THE MABOROSHINOSAKE CREDO

1. このクレド《我は信ず、の意》は、幻の酒のスタッフの基本的な信条です。私たちはこれを理解し、クレドに表現された価値観を自分のものとして受け入れます。そしてクレドに基づき判断・行動します。

2. 私たちのミッションは、お客様に対して「満足」と「感動」をいつもお届けできる中心的な存在になることです。幻の酒の販売活動を通じ、新しい時代のパイオニアとして常識にとらわれず、前向きで、積極的な私たちは、お客様の期待を超えた「かゆいところに手が届く」一流のサービスを提供します。

3. 私たちは、お客様の期待以上のサービスレベルに対応ができる、通販業界の見本となる会社になります。私たちの電話対応・事務処理を見て、お客様は私たちの会社を判断します。私たちは言葉使い・立ち居振る舞い・顔の表情で、お客様から信頼される人間を目指します。

4. 私たちは、十分な商品知識をもつことでお客様の期待に応え、最高のサービスを提供します。そのためには、業界や会社を取り巻く情勢についてスタッフ全員で常に勉強をし、向上し続けます。また、上司は最高レベルのサービスを行う能力が得られるよう、スタッフに学習の機会を提供します。

5. 私たちは、取引では成熟した大人同士のお付き合いを重視します。悪意に満ちた性質の悪い方とは取引しません。そのようなお客様と取引することは、私たちの優良なお客様に対して迷惑をかけることになりしますので、相手に不快感を与えないようにお断りします。その代わり、優良なお客様を常に喜ばせるよう最大限の努力をします。上司は悪意のあるクレーマーから、クレドに基づき行動するスタッフを守ります。

6. 私たちは、お客様からのクレームには全員で協力し、迅速に対応するよう徹底します。どのようにすればお客様がご満足されるのか?と、答えを引き出す事がクレーム対応法の極意です。例え小さなクレームであっても必ず社内でも共有できるよう報告します。各自が責任を持って、お客様に残念な思いを残す行為は一切行いません。

7. 私たちは、相手の立場を踏まえた上でコミュニケーションをとります。その状況を解釈できるようになると、お客様との関係はもちろん、幻の酒チームはスムーズに運営できます。自分の立場に偏った解釈だけではなく、相手が何を伝えたかったのかを想像しながら行動をしましょう。また、話が伝わったか必ず相手に確認を取るようにしましょう。

8. 私たちは、自分の意見を分かりやすく伝えるよう努力します。そのために、5W2H【WHEN(いつ)・WHERE(どこで)・WHO(誰が)・WHAT(何を)・HOW(どうする)・WHY(なぜ)・HOW MUCH(いくらで)】を、使いこなして話せるようになると社内でのコミュニケーションは円滑になり、お客様とのコミュニケーションもよりスムーズに行えるようになります。

9. 私たちは、業務のシステム化を重視します。繰り返し行われる作業、いやだなと思う仕事(作業)、繰り返し起こる問題はないでしょうか?そのような業務を効率的に処理するためのシステム化を提案し、文書にまとめるスタッフを会社は大変評価します。また仕事はどんどん増えますので、やらなくてもいい仕事を意識し、やらなくてもすむ方法を考えてみましょう。

10. 私たちは、チームワークを重視します。例えば、忙しいことが分かっている日に休むことは仕方のない時もありますが、他のスタッフおよびお客様に迷惑をかけることになりしますので、相当の配慮をします。また、スタッフに起きていることに常に興味を持ちます。自分が今協力できることは何か?興味がなくなってしまう、または敢えて耳を閉ざして関わらないようにすることは、自分自身の世界を狭めてしまうことです。

THE MABOROSHINOSAKE CREDO

11. 私たちは、「常に誰かに支えられている」ということを意識しながら仕事をします。お互いを高めあう人々には、裏表がない・喜びあえる・悪口を言わない、という共通点があります。フラストレーション・怒りの感情をコントロールし、自分そして他のスタッフの学びにつなげられること。「ありがとう」と素直に率直に言い、自分の非を認めて素直に謝れること。どんなに優秀な人でもひとりよがりでは何もできません。スタッフの良いところを見つけた時には、積極的に褒めるようにしましょう。

12. 私たちは、問題は必ず解決すると信じ、前向きにチャレンジします。「できない」「分からない」と、始めから諦めるのではなく、アプローチを変えて対応します。「できるとしたら…」「分かるとしたら…」と、具体的に質問をしてみましょう。

13. 私たちは、時間を守ります。遅刻する際には必ず連絡をします。遅刻は、自分はもちろんスタッフの時間や感情のエネルギーも無駄にします。悪い気分で一日を始める人と、いい気分で一日を始める人がいます。私たちは、いい気分を選択します。

14. 私たちは、問題が起こったときに喜びます。なぜなら問題のない組織は成長が止まってしまうからです。問題は、会社そして自分を成長させる貴重な情報です。この貴重な情報は、必ずスタッフ同士で共有しましょう。いったいこの問題はどんな意味があるのか?いったいこの問題の陰にはどんな素晴らしい結末が隠れているのか、と想像しながら問題に取り組みみましょう。

15. 私たちは、摩擦を恐れず意見を出し合います。良いアイデアを生み出すためには、複数のスタッフによる様々な視点からの意見が必要です。次にその摩擦から何を学ぶことができるのか、第三者的に眺めてみましょう。そこで相手と意見が異なった際には、言葉を選び、摩擦のポイントに焦点をあててコメントするようにしましょう。

16. 私たちは、変化を楽しみます。変化を楽しめるのは成功する人の1番目の特長であり、新たなステージに移るために必要です。変化を恐れず、逆にそれをチャンスだと捉えて様々な新しい取り組みに挑戦していきましょう。

17. 私たちは、自分の家族の健康に留意します。健康とは自分の心のバロメーターです。無理をして身体を酷使したり、家族を犠牲にしてまで仕事をするを私たちは評価しません。仕事と家庭は直結していますので、その両方を両立させます。

18. 私たちは、自分で決断できる能力をもちます。問題解決の際は原因思考にとらわれず、「自分が実現したい状況はどんな状況か?」「それを実現する価値はあるか?」「現在の状況との違いは?」「その違いを埋めるための障害は?」「必要な資源は何か?」「実現するためのはじめの一步は?」といった、結果を重視する思考法をします。

19. 私たちは、整理整頓を重視します。会社の在庫・備品等の金額を意識し、毎日身の回りを整理整頓することで、私たちの心も綺麗になります。整理整頓は、次に使う人に対する思いやりでもあります。残業は人件費はもちろん、冷暖房など光熱費がかかります。(数時間ぐらい…の残業が1ヶ月・1年と続けば膨大なお金がかかります)定時に帰るよう心がけましょう。

20. 私たちは、クレドを自分のものとして受け入れられない場合、上司に相談します。上司の大事な仕事は、部下に教えると同時に、教えられることです。上司はメンバーの要望に対して誠実に耳を傾け、部下と相談できる時間帯を定期的にもち、そしてベストな選択に向けて一緒に考えます。ただし、ミッションに対する妥協はしません。

幻の酒のミッション

業績をあげることに真剣であり、常識にとらわれず、世の中に合わせて常に変化し続け会社を存続します。常に最先端のサービスを開発し顧客へ提供し続けます。その結果、業界全体の社会に対する地位が向上し、圧倒的な競争力(付加価値)をもった会社だけが残れる高度な業界になります。つまり我が社の存在価値は自社の価値を高め続けると共に、業界の質の向上を率先して実行するパイオニアであり続けることにあります。

顧客の満足のために、常に期待を超え、親身になって徹底的に頭を絞る。その反面、「金を払ったんだから、俺は客だ!だからなんでもかんでもやってくれ。やサービスは価格!たくさん買ってもっともっと値下げせよ!」という人を満足するまで、私たちが対応するには荷が重いので、出来ること出来ないことをはっきりと述べます。また取引先においては、他力本願で、頭に汗をかくことに怠惰な会社と取引するには、私たちに更には更に荷が重いので、ご遠慮願う。