

## 経営のヒント49 「社員教育 30S」

〜 ホンダクリオ 新神奈川 「サービスの底力」から学ぶ! 〜

顧客満足度日本一のホンダクリオ 新神奈川が実践していること。

**「サービスの底力」相澤社長の著書がPHP から出ています。参考になりますよ**

あの「カルロス・ゴーン氏」が見学に来たというディーラーの社員教育はどうやって徹底しているのか?  
その秘密はこんなところに!

社員教育「30S」

1. 整理」無駄なものを捨てること
2. 整頓」必要なものを必要な場所に置く
3. 清掃」拭き 掃き 清めること
4. 清潔」衛生的であること
5. 躰」礼儀正しなこと
6. 作法」行儀のよいこと
7. 清楚」飾り気がなくて美しいこと
8. 素直」注意や忠告を受け入れること
9. 親切」困っている人を助けること
10. 誠実」嘘やごまかしがないこと
11. 信用」間違いがないこと
12. 真剣」命がけで行なうこと
13. 正義」純粋な心 損得よく善悪
14. 辛抱」(忍耐)向上心を持ち続けること
15. 債権ゼロ」売掛禁止 出来心防止
16. 「スピード」すぐ実行すること
17. 「スマイル」常に笑顔を保つこと
18. 「サンクス」常に感謝の気持ちを持つこと
19. 「サービス精神」心のこもった対応をすること
20. 「センス」磨けば光る
21. 「ショールームはリビング」お客様のリビングルームにすること
22. 節約」無駄を省く 必要なお金を使う
23. 率先垂範」上司がやって部下に見せること
24. 切磋琢磨」競い合うこと
25. 趣味の推薦」読書と貯金と親孝行
26. 心配が仕事」幹部の仕事は心配すること
27. 先輩がマニュアル」先輩は全員がマニュアルに
28. 失敗は会社の財産」失敗の公表
29. 創意工夫」独創的な考え、新工夫
30. 先生はお客様」お客様は月謝を下さる先生

??? さて、皆様、いかがでしたか?

徹底するには、何かの仕掛けと仕組みが必要なんだ! と実感した次第です。