

# ～お客様から学んだ日常の幸せ～ 「一日の成果は見えない。」



発表者名  
光亦 早苗

## 会社紹介

社名 ■ 株式会社 ベストホーム

代表者名 ■ 藤本 誠二

所在地 ■ 岡山県岡山市中区倉田387-3

業種 ■ リフォーム・不動産・エクステリア業

## グランプリ大会抱負

私達は、仕事の中で、日々多くの出来事があります。

お客様の可愛い家族のワンちゃんやネコちゃんに癒されて帰る事もあります。そして、お客様とお話の中で、教えて頂く事、考えさせられる事、学ばせて頂く事。30人ほどの小さな会社ですが、日々多くのお客様と関わり、お客様に喜んで頂く仕事して行く中、反対に多くの事を学ばせて頂く事もあり、素晴らしい毎日を送らせて頂いていると思います。

今回は、日々の仕事の中でお客様から教えて頂いた事。誰にでも、当てはまる大切な事をお話しています。どうぞご覧ください。

## 作品エピソード

定期メンテナンスで訪問したお客様から言われた一言が話題になり、皆で話し合い、気付かされた大切な事。高所での草刈り作業中に転落して、大怪我をする。必死になってリハビリを実施。リハビリを始めてから3カ月「凄く動けるようになった」と見舞いに来てくれた友人からの声で、気付かされる、「一日の成果は見えない。」



### 志(理念)

お客様の喜びが私たちの喜びです。

### 志(理念)の解説

私たちベストホームは、地域に住まれる皆様の、住宅に関する不満・不便を解消すると共に、家族に笑顔があふれ、子供達がすくすくと育つ住環境を提供することで、より楽しく豊かな暮らしが実現できる安心のベストパートナーとして、生涯お付き合いしていただける愛と感動の絆を育みつけます。



### 顧客満足度向上への取り組み

工事後のお客様の声をアンケートを通して汲み取り、スタッフ全員のサービスのレベルアップを目指し、アンケートを集計・検討し情報公開します。

### スタッフの働き甲斐度向上への取り組み

全スタッフの誕生日にケーキを買って、皆でお祝いをする。月の目標数字達成したら、全スタッフで達成会の実施。毎月、各事業部で良いお客様アンケートを出し合い、プレゼントをして、一番良かった事業部には、ご褒美としてちょっと豪華なランチを食べに行く。