



# コンテ

## 2008.2



### くどい、しつこい、こまかい

先日ある住宅会社の社員に、社長についてのお話を伺いました。この会社は、創業約30年、社員数300名の規模で、元大工さんで創業者である現社長が発展させられました。

「当社の社長は、私が入社して以来20年間、言うことが変わらないのです」

新年のあいさつはもちろんのこと、普段の話であっても、「お客様満足が第一だ、木を大切にしろ、人材を育てないといけない」という内容で、耳にたこができるほど聞いているというのです。この

ため、会社の社長の信念である経営理念が、社員にとっても浸透しており、そのせいで、社員がお客様に言うことも一本筋が通っていて、やはり同じ話をしています。

トヨタ自動車の渡辺社長が次のように言っています。

「リーダーたるもの3つの“い”を実行しなければならない。3つの“い”とは、“くどい、しつこい、こまかい”だ。」

この“くどい、しつこい、こまかい”を私なりに理解しますと次のようです。

「くどい」;考え方、理念に筋が通っていて信念となっており、それを部下に浸透させるために、繰り返し繰り返し言い続けること。「しつこい」;失敗しても決してあきらめずに、できるまでやり続けること。「こまかい」;仕事の準備や用意を綿密にしたり、部下の気持ちや個人的なことまで配慮したきめ細かい対応をすること。

前述の社長は、「くどい」くらい理念を話しておられます。また新しい商品や工法に「しつこく」チャレンジし続けて、社員や大工さんにはきめ「こまかい」心遣いをされ

ています。その結果として、一代で地域を代表する企業に育てられました。

3つの“い”の大切さを実感いたしました。

降 簾 達 生



## 土木施工管理技士受験案内

### ・1級土木施工管理技術検定試験

申込受付期間	平成20年4月1日(火)~4月15日(火) 書面申込	
試験日	一級学科	平成20年7月6日(日)
	一級実施	平成20年10月5日(日)
試験地	札幌、釧路、青森、仙台、東京、新潟、名古屋、大阪、岡山、広島、高松、福岡、沖縄の13地区 (それぞれの試験地については近郊都市も含む)	
受験手数料	学科	8,200円
	実施	8,200円

### ・2級土木施工管理技術検定試験

申込受付期間	平成20年4月1日(火)~4月15日(火) 書面申込	
試験日	二級学科	平成20年10月26日(日)
	二級実施	
試験地	札幌、釧路、青森、仙台、秋田、東京、新潟、富山、静岡、名古屋、大阪、松江島、高松、高知、福岡、福岡、沖縄の19地区(それぞれの試験地については近郊都市も含む) 鋼構造物塗装及び薬液注入は4地区 ご確認下さい	
受験手数料	学科・実施	8,200円
	学科のみ	4,100円
	実施のみ	4,100円

土木施工管理技術検定試験に関するお問合せ

財団法人 全国建設研修センター 土木試験課

TEL 03(3581)0138 URL <http://www.jctc.jp/index2.html>

### 若手社員のための基本マナー

#### 第10回 クレーム対応

聞き間違いはクレームの発生原因となります。特に電話では起こりやすいので、お客様からの依頼事項は必ず復唱して確認することが必要です。お客様よりFAXしてもらおうなど、文書で確認ができれば確実です。

慣れている仕事ほど、意外な見落としや聞き逃しによるミスが起こりやすくなります。その小さなミスが大きな問題となり、信用をなくすことになる場合があるということを認識しましょう。

お客様からのクレームの電話を受けたら、まずお客様がどういう状況にあるのかを瞬時に判断、理解することが必要です。何の件で怒っているのか、また何に困っているのかをきちんと聞き出しましょう。それを正確に理解しないと、表面的な対応になってしまいます。お客様は、こちらの事情や言い訳などではなく、「どうすれば何とかかなるのか」という具体的な対応を聞きたいのです。そして前向きな意思を示すことが大切です。

クレームには誠意ある対応をとうこと、これがすべてです。決してこちらの都合を

優先させてはいけません。まず、相手が現実的に困っている状況と、不満や心配など心理的に困っていることを理解しましょう。そして、どうすれば対応できるかを誠心誠意考えましょう。

誠意ある対応のポイントは、状況を客観的に押さえることと、相手の心の痛みがわかることの2つです。相手の立場に立った、迅速かつ誠意ある対応が求められます。

#### お客様の言葉を聞き逃さない

お客様がどういう状況にあるかを、お客様の言葉や声の様子をしっかりと聞きとりましょう。

#### 社内のことよりお客様のこと

誰が担当かという事に関係なく、受けた人ができる範囲で対応しましょう。

#### 一番心配していることを優先

お客様が怒るのは、お客様に不利益が生じているということです。まず、一番の心配をとり除くことを考えましょう。

#### 誠意をもって対応すること

お客様が「誠意ある対応をしてもらった」と思えるように言葉や対応を考えましょう。

(コミュニケーションスキルを磨く「ダイヤモンド社」)

### 社会保険労務士が教える ちょっと得するいい話

#### 高額療養費が使いやすく

#### 第3回 なったことをご存知ですか

Bee パートナーズ  
社会保険労務士事務所  
青井 由生子

#### 自己負担限度額表

区分		3回目まで	4回目まで
課税世帯	上位所得者 (総所得600万以上)	150,000円	83,400円
	一般	80,100円	44,400円
住民税非課税世帯		35,400円	24,600円

最終回は健康保険の中で、高額療養費の事前申請(現物給付化)についてお話ししましょう。

昨年私の家では、家族の中で何人も入院や手術を受けた者がいました。病気の程度は様々でしたが、「自己負担3

割」とひとくちに言っても、診療内容によっては窓口での支払いが高額になることもありますよね。

以前から、1ヵ月の医療費の自己負担が高額になったとき、窓口で一旦支払いを済ませた後、加入健康保険に申請する

と後から自己負担限度額(左表参照)を超えた分が『高額療養費』として支給されるという制度がありました(入院時の食事代、差額ベッド、歯科の自由診療など保険適用外のものは該当しません)。ただ、該当する場合であっても、いわゆる「申請主義」をとっているため制度自体を知らないと申請がなされず、申請漏れが多くありました。

この制度が、昨年4月の法改正で加入保険(国保・社保それぞれ)に“事前申請”をし、「限度額適用認定証」の交付を受け、これを保険証と一緒に医療機関に提示していただくことで、高額療養費分を差し引いた額のみでの支払いで済むようになり窓口負担の軽減化が図られました(70歳以上で以前から採用されていた制度が、70歳以下の方にも利用できるようになりました)。

また、この改正に伴い健保組合や市町村の中には該当者に通知をしてくれるところも出てきたようです。

しかし、当然ながら事前に教えてもらうことは不可能ですので、入院等が事前に分かっている場合はこの制度を利用されると便利だと思います。もちろん今までどおり爾後でも高額療養費を受け取れることは出来ます。申請の事項は2年ありますので、過去にお心当たりのある方は加入健康保険制度に問い合わせてください。もちろん、社会保険労務士にご相談いただいてもOKです!

高額療養費制度については、ほかにも「多数該当制度」といって、過去12ヶ月以内に同一世帯で高額療養費の該当が4回以上あった場合、4回目以降の限度額が左記表のように下がる、という制度や「世帯合算制度」など、もう少し振る雑な考え方をするものもあります。これらについては窓口や専門家に相談されることをお勧めします。

最後になりましたが、新しい年が皆様にとって健康で、笑顔の多い一年となりますようお祈り申し上げます。