

FirstGlobal メッセージ

siesta

2013.11月号 vol.126

*シエスタとは、スペイン語で『昼寝』の意味です。
リラックスしながらお読み下さい。

発行元：〒540-0012

大阪府中央区谷町1-6-4

天満橋八千代ビル10階

(株)ファーストグローバルコンサルティング

代表取締役

戦略人事コンサルタント 品川典久

TEL 06-6910-3007 FAX 06-6910-3008

Email shinagawa@1gc.jp

URL <http://www.1gc.jp>

今月のトピックス

おわび

今月は「おわび」というタイトルですが、何かをおわびするわけではありません。最近、おわび、謝罪をあまりにも多く見受けます。カネボウの白斑被害、JR北海道のレール異常の放置、東京電力の汚染水漏れ、みずほ銀行の暴力団などへの融資、阪急阪神ホテルズの食材の「偽装」いや「誤表示」、今年もテレビ・新聞で企業トップが頭を下げている姿をたくさん拝見しました。また大ヒットドラマの「半沢直樹」でも土下座が脚光を浴びました。「謝罪の王様」という映画もありました。ファッションセンターしまむらの土下座強要事件もありました。中でも阪急阪神ホテルズの社長の会見は、食材はこっこの解釈のものを使うから、それが本物か偽物かはお客さんが判断してね、うちはお客さんを騙すつもりは全くないからね、って言い振りでした。恥ずかしながら、今回の事件で、「ザ・リッツ・カールトン大阪」がいつの間にか阪急阪神ホテルズの傘下に入っていたことを知りましたが、リッツ・カールトンも偽装、いや誤表示をやっていたとのこと。リッツ・カールトンは社員育成の代名詞としてもよく使われる「クレド」といわれるサービスの基本精神を記載したカードを従業員に携帯させています。クレドには「お客様への心のこもったおもてなし」とは何かを謳っているのですが、今回のことで一気に信用失墜してしまいました。非常に残念ですし、とても怖いことです。経済誌の「プレジデント」の最新号に、謝罪時のNGワードに、相手の追及に対して「だから…」「ですから…」と言って説明すること、とありました。阪急阪神ホテルズの社長は報道陣の質問に対し、まさにこれを連呼していました。せっかく謝罪しているのに、これでは謝意が伝わらないですよ。完璧な人はどこにもおらず、誰でもミスはするものなので、謝るときに態度が大事だと小生も肝に銘じなければなりません。しかし、まずは謝罪をしないようなプロとして仕事をやり遂げることが一番大切です。でも、非を認めないということではありませんので念のため。ご不明点は上記まで。

< next >

クライマックスシリーズ、ドラフト会議が終わり、日本シリーズが始まりました。おそらく楽天のチャンスはめったにないでしょうから、今年ぐらいいは「あまちゃん」もあったし、東北に花を持たせたいな、という判官びいきもあります。さあ、どうなるでしょう？