

# サービスの達人

長年、類似業務を行いお客さまと接する経験も  
お持ちの異業種の方の取り組みや姿勢、工夫をご紹介します。

## ことだま 「言霊」を信じ、常に前向きに

(株)アーネスト 江花 富美子さん



大手企業や有名店、様々な施設などの清掃を担当している(株)アーネスト。  
取引先から高い評価を受けているという江花 富美子さんに、意気込みや心がけを伺いました。

### いろいろな場所で働ける喜び

江花さんのおもな業務は、有料老人ホームの居室やトイレなど共用部分の清掃や、ビルの清掃やゴミ出しなど。担当場所が決まっているわけではなく、他のスタッフの体調が悪くなったりしたときに応援で入ることが多いそうです。

仕事を始めた当初は、担当場所での仕事の勝手がわからなかったり、スタッフとの折り合いがうまくいかないなど大変さはあったものの、今はむしろ、いろいろな場所で働けることを楽しめるほどになったと言います。

老人ホームでの業務は、おもに午後から入ることが多いのですが、午後はホームに入居されている方にとってはゆったりと過ごしたい時間。



常に相手の気持ちになり、音や動作にも気をつけて周囲に気配りしながら作業します

大切な時間を邪魔しないよう体調や気持ちを察して作業します。そして清掃はすべて“一期一会のコミュニケーション”と、捉えているという江花さん。ただ黙々と仕事をするのではなく、相手の様子を見ながら適宜声をかけてい

くと、最初は問いかけに無関心でも何度か言葉をかけるうちに表情が柔らかくなって答えてくれるようになり、それがとても嬉しく張り合いにもなると言います。

### お客さまに“なごみ”を与えたい

「相手から話しかけられるのを待っていたり、背を向けていては何も始まらないし、うまくいかない。」また、自分がいらいらしたり、険しい顔をしていたりすると相手にそれが伝わってしまうので、何があっても明るい表情で、丁寧心を込めて作業することを心がけているそうです。さらに、「きれいにしたところをすぐに使われて汚れてしまった」と思うのか、「きれいにしたところを使ってもらった」と思うのかで、自分の仕事の品質やレベルが変わってくるという考えのもと、今日使えるパワーを最大限出し切って作業することを徹底。出し切らないと新たなエネルギーが入ってこないとも言います。

また、良い言葉を発すれば良いエネルギーが流れ、ネガティブな言葉ばかりでは悪い気が流れるという“言霊”を信じ、愚痴は言わないそう。「いろいろ考え悩むより、今与えられたことをしっかりとこなすことが重要で、毎日前向きにやっていると仕事が楽しくなる。」良い気を引き寄せ、お客さまに“なごみ”を与えられるような清掃スタッフになりたいと、今日も前向きに業務に臨みます。