

作文募集企画 受賞作品のご紹介

2019年12月24日公開（一部抜粋版）

10月25日から約1ヶ月間実施された、「顧客本位の企業風土」を考える作文募集企画において、全62作品の応募の中から、社長賞・コンプライアンス統括本部長賞が選ばれました。その受賞者の2名に受賞後の率直なお気持ちをインタビューさせていただきましたので、選考ポイントとともにお届けします！

◆受賞者へのインタビュー

【社長賞】受賞者Aさん

Q. 応募しようと思ったきっかけは？

私が所属する部署は、入居者様やオーナー様の声を生で聞くことができる部署なのだろうと思っており、常日頃から顧客満足というのを考えておりました。今回「顧客本位」というテーマで作文募集の掲示を拝見し、本当は「顧客満足」で考えを進めていこうと思って言葉の意味を調べたところ、「顧客満足」と「顧客本位」は違うんだと思い、自分の頭の中で考えが広がっていったというのが、応募に至った経緯でした。また、仕事をしている中で自分の意見が周りとは違うことも多少あるのですが、もしこの企画で賞がもらえたら、自分の考えもひとつの考えとしてみんなに知ってほしいと思い、応募しました。

Q. レオパレスグループ全メンバーへのメッセージ

私は今回このような賞を受賞し、「ピンチはチャンス」という言葉をかみ締めました。界壁という問題があってピンチを迎えたのですが、そのピンチがあったからこそ私はこの場にいるんだと思っています。ピンチはもちろん辛いですが、それをチャンスに変えられるように頑張った取り組みが、このような形で実りました。自分が間違っていると思わず、発信することに意味があります。界壁問題を受け、このような企画を実施する行動力は、当社の良さだと思うので、それを信じ、何事も無駄とは思わず、それぞれが発信していけば、もっと良い会社になるのではないかと思います。

社長賞受賞作品（要旨）

顧客本位の考えが浸透していなければ、短期的な利益の追求ばかりの行動は後々綻びが生まれ風評被害が発生しかねない。そうならないために、顧客の得策のために行動し、従業員も会社も得策を得ることを心がけていきたい。そのために、次の行動をしていきたいと思う。

- ・業務の優先順位を明確にし、常にゆとりを持った状態でお客様の声に対して真摯に対応していく。
- ・職場内の不満や意見に耳を傾け、皆で話し合う場を作っていくことを心がける。
- ・抜本的な改革が必要であれば、このような機会を利用し、考えを伝えることを繰り返していく。

◆選考ポイント

・自身が思う「顧客本位の企業風土」とはなにか（姿勢/行動規範）

お客様に“正しく”価値を提供する事です。色々な付加価値がありますが、一過性の流行や満足で終わらせるのではなく、真の価値＝幸せを提供できないと、お客様の信頼は獲得できません。その提供者は社員の皆さんであり、会社にとって大切なのは社員の皆さんです。皆さんの力が会社を動かすのです。

・なぜ「顧客本位の企業風土」が必要なのか（目的）

お客様がいることで、私たちは成り立っているからです。私利私欲、目先の利益に捉われず、ステークホルダー目線、着眼大局で物事を捉え、コンプライアンスを企業発展の根底に置き、進んでいきましょう。

・「顧客本位の企業風土」を作り上げていくためにどのような行動をしていくのか（手段）

今、最も重要な事は、今回の当社の問題を、役職員全員が当事者意識を持って、振り返り、進み出すことです。お客様のご意見を真摯に受け止め、一つ一つ解決していくこと、そのために何をすべきか自分自身で考えることが大切です。また、自分の回り起こったことにちゃんと声を上げることが、社員・顧客・会社を守ることに繋がっていきます。

【コンプライアンス統括本部長賞】受賞者Bさん

Q. 応募しようと思ったきっかけは？

この作文の主旨が、会社として評価に値するものなのであれば、いろんな困難を経て生まれた「レオパレスの財産」と言えると思います。その財産を全メンバーで共有すべきだと考えたからです。

Q. レオパレスグループ全メンバーへのメッセージ

Aさんが言われたように「ピンチはチャンス」ですが、その本質は、強く願ったのに不幸にもピンチに陥り、落胆し、なぜ陥ったのかその原因に向合うことを余儀なくされる。その結果、順調な時には気付かなかった改善点にも気付くことが出来、それを克服することで、ピンチに陥る前よりもいい状態に達することができる、ということなんだと思います。今我々はまさしくその時だと思っています。変化には覚悟や勇気が必要ですし、摩擦もつきものですが、常に自分の動機がエゴからくるものなのか、会社のためを思うところからくるものなのか自問自答する謙虚さを持ち、会社の好転を強く願う気持ちが揃えば良い結果をメンバー全員で勝ち取れると思います。もう一つ言わせていただくと、なりたい自分への自己実現を实らせるために、プライベートな時間と職場の時間があるという捉え方をし、両者を分けることなく職場も自分磨きの場という捉え方ができるともっと積極的なチャレンジや取り組みができるのだと思います。生活するために働くというのも一つですが、それだけだと楽しくないので、自分の人生を豊かにすべく、みんなで頑張っていきましょう！

コンプライアンス統括本部長賞受賞作品（要旨）

レオパレスの信頼構築と発展の礎となるために、ステークホルダー目線、「すべてのステークホルダーの為に」という価値観を従業員すべてが持っている状態を心がけていきたい。そのために、ステークホルダーの幸せを追求する行動が「仕事」という認識を持ち、各自が自身を含めたステークホルダーを列挙し、次に、それぞれのステークホルダーにとっての幸福な状態を明確にして、それに向けた業務内容を追求していきたいと思う。