

# 信条

Credo

## 1 これはサーバント全社員の信条です。

私たちは信条に表現された価値観を自分のものとして受け入れます。  
そして信条に基づき判断、行動します。

## 2 私たちの経営理念は

私たちが提供するサービスや商品を受け取るお客さま

★サーバントのサービスや商品を使って良かった★

そこで働く社員や そのご家族

★サーバントで働いて良かった★

営業活動地域の皆様など

★サーバントがこの地域にあってよかった★

私たちと関わるすべての方の「幸せの杖」となる会社であり続けることです。  
この経営理念を力まず楽しく実現していきます。

## 3 私たちの活動指針は3つのCです。

3つのCとは

チャンス 機会 常にアンテナを高くあげ、様々な情報をつかむ

チェンジ 変化 常に変化の波を感じ取り絶えずイノベーションを繰り返す

チャレンジ 挑戦 常に1つ上の目標に向かって、絶えず努力し続ける

の頭文字です。この3つをまずは意識しましょう。

世の中もお客さまも変わっていきます。

変化し、進化できなければ、退化してしまいます。

## 4 それぞれの「ふつう」への意識

顧客、社員にはそれぞれの価値観があります。そこに焦点を合わせることで満足度があがります。例えば、介護が必要になった方を特別視することなく  
できるだけ今まで通り「ふつう」の生活を「ふつう」に過ごしていただけるよう  
「当たり前」のサービスを提供させていただくことによって利用者さまの  
「それぞれのふつう」へ貢献します。

5 パートも正社員も一緒です。社長、管理者、有資格者だから「偉い」のでしょうか？

働き方の違いだけです。多様な働き方を認めたいと思っています。

パートが下、正社員が上ということもありませんし、また

「私はパートだから・・・」「社員さんがこう言ったので・・・」もご法度。

そして、会社は大きな演劇の舞台と考えてください。私たちはその中で役割を演じているアカデミー賞俳優です。

6 私たちは違った知性の集まりです。

それぞれの立場によってコミュニケーションの取り方が異なります。

自分の立場に偏った解釈だけではなく、相手の解釈を踏まえて

連絡するようにするとスムーズに運営されます。

7 協同 協働 共同 という 気配り、目配り

私たちはチームワークを重視します。他のスタッフは尊敬できる仲間ですので

仲間が困っている時には進んで協力します。その際、「大丈夫？」と聞くと

「大丈夫」と答えてしまいますので、「〇〇のようだけど、何か困ったことある？」という聞き方をします。

「私は知りません」という 態度を取らず適切な対処方法を教えましょう。

8 「仕事 シゴト」と「私事 シゴト」の両立 を一番に考えます。

私たちは 自分と家族の健康に留意します。健康とは自分の心のバロメーターです。

無理をして心身をいためたり、家族を犠牲にしてまで仕事をしたりすることを

私たちは評価しません。

9 「私語」ではなく「仕事語」を話す。

社員間のコミュニケーションは重要です。空気が読めない私語、顧客を飛び越えた私語、家族、友人と会話するような言葉使いは社内の雰囲気悪くします。

「仕事語」を話してさわやかな職場にしましょう。

10 「3つの物差し」を大切に

「顧客が喜ぶ」「社員が楽しい」「経営が成り立つ」 この3つバランスが重要です。

1つでも欠けると永続的にサービスを提供し続けられません。

### 1 1 百尺竿頭（ヒャクシャクカントウ） さらに一步進めよ。

百尺という長い竿の先まで行っているが、さらにその上に一步を進もうとする。すでに努力・工夫を尽くしたうえに、さらに尽力するという禅の教えです。現状に満足して努力を忘れた人、部署のおつぼね様の存在の人は必要ありません。

### 1 2 得意分野で勝負する。

その方の能力が最大限発揮されるよう適材適所に配置することを目指しています。しかし、やらず嫌いは禁物。

### 1 3 大変な時は 大きな変化の時 大変さを楽しみ 変化を恐れない。

問題が起こったら喜びましょう。なぜなら問題のない組織は成長が止まるからです。会社があり、人が複数いる限り問題は生じます。問題は会社を成長させる貴重な情報ですのでこの貴重な情報をメンバー同士で共有しましょう。いったいこの問題にどういう意味があるのだろうか、この問題の影にはどんな素晴らしい結末が隠れているのだろうと考えてみましょう。

### 1 4 「三行提報」 は 気づきの宝庫、 改善のタネ

三行提報を書くためにいつもアンテナを高くしてネタ探しをすることが、顧客、社員満足につながります。そのネタが改善のタネになって芽吹くことでしょうか。自分の仕事を少しでもうまくできる工夫はないか？売上をあげるヒントはないか？経費を下げるヒントはないか？ヒントが出ても出なくても何でも書いてください。すべての「気づき」はあなたにやれる能力があるから与えられるのです。

### 1 5 私たちは業務のシステム化を重視します。

繰り返し行われる作業、嫌だなと思う仕事、繰り返し起こる問題はないでしょうか？そのような仕事をシステム化していきますので是非教えてください。また、なにもしなくても仕事はどんどん増えます。やらなくても良い仕事を意識し、やらなくても良い方法を考えてみましょう。

## 16 「任して任さず」のルール

「この仕事をあなたに任せます」ということでないと組織をマネジメントしていくことは難しくなってきます。権限を委譲してそれぞれの責任者の判断で運営していかざるを得ません。しかし、「任せてもらった以上どういうことになっても文句はないはず」というのは早とちりです。「任す」側はそうはいつでも肝心なことはその思いの流れを汲んで欲しいし相談もしてほしい、又そうしてくれると判断したからこそ任せています。任されたほうも「勝手にやる」のではなく「いつも上司ならどう考えるだろうか」とおもいを巡らせて運営していくことが求められます。

## 17 まずは自分で調べる、考える。

まずはインターネット、本、雑誌などで調べてみてください。そこで得られた知識は頭に定着します。その上で相談してみましよう。

自分で考えないで周囲に「どうすればいいですか？」と聞くのは新入社員レベルです。管理者は「いろいろな選択肢を考えてみたが、このようにしたい。なぜならば・・・」という思考法をします。

## 18 できない、わからないとはじめからあきらめていませんか？

その場合「もし、できるとしたら・・・」「わかるとしたら・・・」と質問を変えてみましょう。そう考えた瞬間から脳が解決するために動き出します。

できない問題ならそもそもはじめからあなたに降りかかってくるはずがありません。

## 19 「次工程はお客様」の意識

次に仕事をする人、次にそこに来る人に対して1つだけ気配りをしましょう。人間力を高めることになります。

## 20 お互いを高め合う人々の共通点

裏表がないこと。喜び、喜ばせ上手であること。本人のいないところで悪口を言わないこと。フラストレーション、怒りの感情をコントロールし、自分そして周囲の学びにつなげられること。ありがとうと頻繁に言えること。自分の非を認め素直に謝れること。心理ゲームの引き金を引かないこと。いじめは許されません。

## 2 1 心理ゲームの引き金は引かないでください。

誰かの文句を第三者に言った瞬間、必ずまわりまわって本人に伝わります。  
これが心理ゲームです。どうか組織の不調和を生み出す犯人にならないでください。  
相談窓口は常に開かれています。

## 2 2 私たちは見られています。

私たちは顧客、社員、そのご家族、地域社会、同業他社、関係者から尊敬される存在でなければいけません。例えば電話対応、事務処理、言葉使い、立ち振る舞い、顔の表情、車の運転マナーなどを含めて憧れられる存在です。  
そうなる為、上司は最高レベルのサポートを行えるよう、学習の機会を提供します。

## 2 3 私たちは成熟した大人同士の付き合いを重視します。

悪意を持った性質の悪い客とは取引しません。そのような客と取引することは私たちの優良な顧客に対して迷惑をかけることとなりますので丁重にお断りします。その代わりに、優良な顧客を喜ばせるようにします。  
上司は無礼な客から信条に基づき行動する社員を守ります。

## 2 4 人の嫌な面が見えたときは？

それは自分の嫌な面を教えてくれるシグナルです。異論、感情的な行き違いがある場合には直接本人にいうのが成熟した大人の行動です。その際、私たちは円滑な運営をしていくため言葉使いに気をつけます。メンバーの良い点を見つけねぎらうようにします。

## 2 5 上司は部下と相談できる時間帯を定期的に持ちそれを事前に告知します。

上司の大事な仕事は部下に教えることと同時に教えられることです。  
上司はメンバーの要望に対して誠実に耳を傾けそしてベストな選択に向けて一緒に考えます。その際「どのような状況になれば満足できるか？」  
「その満足な状況になるためにはまずはじめの1歩はそうすれば良いか？」  
と質問します。

## 26 私たちが自発的に成長できる仕組み

- ・ 一般社員 目の前の仕事を考えて 効果的、効率的に実行する
- ・ 管理者 チームの仕事の段取りを決めて結果を出す  
一般社員に仕事の見本を示し、教える
- ・ 統括責任者 新しいプロジェクト（提案）を自ら作り  
チームにモチベーションを与え続ける
- ・ 戦略リーダー 事業の方向性を明示しメンバーにインスピレーションを  
与え続ける。異なる能力を持つ人材を束ね、組織力を引き出す。

## 27 トラブルの原因はコミュニケーション不足

自分が大変な時、つい相手を悪く思ってしまうことはありませんか。

AさんにはBさんの、BさんにはAさんの文句を言っていないか。

Aさんはきつこう思っているはずと勝手に思い込んでいませんか。

「Aさんに知られないように改善してくれませんか」と無理難題を言っていないか。

「あの時はこういったが実は・・・」と隠れて言っていないか。

こういうことは知られていないようでみんなに知られています。

自分の価値を下げることはやめてください。

そんな時、多くはコミュニケーション不足が原因です。

一度集まってミーティングをすれば解決することがあります。

## 28 ネガティブな発言は会社の環境破壊

1日の多く時間を過ごす会社。自分たちの居場所を自分たちで居心地の悪い環境にするのはやめましょう。さわやかな空気にするには、笑顔、挨拶、褒める言葉。

100点満点の人はいません。

人の良い所だけをみて認める癖をつけましょう。

## 29 自分と人を成長させる人を評価します

教え子を育てたら、育てた人は評価されます。そして、その評価は残ります。

そして更に社会に役立つ使命が舞い込んできます。

### 3 0 誰のせい？ 自分のせい

人は変えられないが自分は変えられる。

トラブルがあったとき、誰かのせいにするのではなく、自分にできたことはなかったか振り返り、同じことが起きないように考えて、次のステージにいきましょう。

「相手がダメな人だった」と愚痴を言う。だからレベルが上がりません。

### 3 1 自分に何ができるか

嫌だなと思うことが起きた時、会社が何とかするだろう…ではなく、まず自分に何ができるかを考えましょう。

自分が求める環境は、自分が一步動けば、一步実現します。

愚痴を言う人に限って、自分では何もしていないからです。

何もしないなら何かを言う資格はありません。

### 3 2 業務効率化 生産性向上

業務の効率化と生産性の向上は絶対に行わなければいけません。

なぜなら、サービスを受けている顧客の1分、1秒を、また、現場で一息懸命顧客と向き合っているスタッフの1分、1秒を無駄にしたくないからです。

3つの物差しにある「顧客が満足」、「スタッフが楽しい（楽）」につながる仕組みを社員の声を聞き会社と一緒に作り上げていく責務があります。

### 3 3 結果思考の重要性

私たちは問題解決の際、原因思考にとらわれず、結果思考を重視します。

問題が起こった時、原因ばかりを追究すると個人批判につながりがちです。

その代わり問題を解決して「どんな結果が得たいのか？」と未来から逆算することで解決策を見出します。

得たい結果を明らかにすれば、自然と脳が解決策を導いてくれます。

### 3 4 クレーム対応の極意

私たちは顧客からのクレームに対して全員で協力し解決します。その時

「どのようにすれば満足されますか？」ではなく

「どのようになれば、満足されますか？」と聞くのがクレーム対応法の極意です。

### 35 セルフイメージを変えてみましょう。

私たちは自分の職種をどのように考えているでしょうか？

ただのケアマネジャーや介護スタッフではなく

一度「こんがらがった糸をほぐし関係者の生活を最適化するスーパーケアマネジャー」

や「どんな利用者さまでも笑顔になってしまうプレミアム生活相談員」などと

セルフイメージを変えてみて下さい。自然に仕事が楽しく、楽になってきます。

### 36 「職員」ではなく「社員」

弊社のクレドに集う私たちは「職員」ではなく「社員」です。それには職種や正社員、パートなどの勤務形態は関係ありません。

職業に就くのではなく会社に就いて仲間と一緒に地域になくてはならない会社を作り上げましょう。

### 37 私たちはホスピタリティ業です

私たちはホスピタリティ業です。サービス業とホスピタリティ業は違います。

サービスは顧客と合意した内容を提供する技術ですが、ホスピタリティは顧客に喜んでいただく為に「頼まれてもいないこと」を行う技術です。

サービスは顧客すべてに公平に同じ内容を提供し期待に見合うように努めますがホスピタリティは顧客それぞれに喜ばれる内容を提供することを目指し期待を超えることを喜びとします。

### 38 良い流れを引き寄せる7つ

1・人を褒める                      2・断捨離                      モノへの執着を捨てる

3・心地よい言葉                      ありがとう、                      ついてる、                      うれしい

4・運が良いと思う                      運が良いと思うと運がよくなる

5・失敗もOk                              6・素直

7・ポジティブ                              自分、相手の良い部分を探す