

入社試験(校外)
推薦会議(校内)
何を伝えるべきか?



◎**サービス**:「第三次産業」が取り扱う商品・製品。法令用語では「**役務**」と言われている

一般的認識 = 売買後にモノが残らず、**効用**や**満足**などを提供する**無形**の商品・財
⇒他にも.. 価格を下げる、**無料**で加える、代金を要求しない(おまけ)など

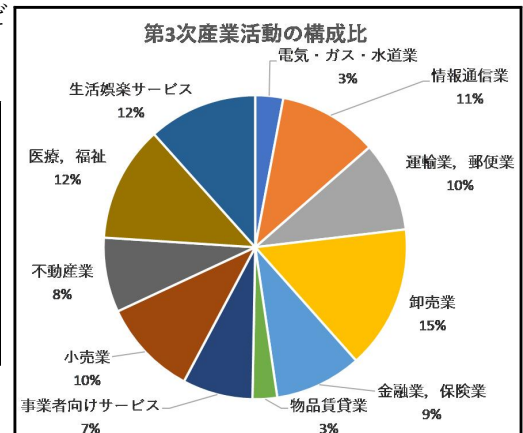
発展的認識 = 相手側の**時間**や**手間**、**空間**を肩代わりし用意すること

⇒他にも.. 相手に必要なものを正しく渡す(サブ)など

▽右のグラフから代表的なものをピックアップすると..

公	的	⇒行政事務、教育、上下水道、電気・ガス etc..
娛	楽	⇒接客・宿泊、映画、ライブ、配信、スポーツ etc..
金	融	⇒貯金、保険、貸金庫、会計、ATM etc..
工	業	⇒機械等整備、燃料補給、運送 etc..
情報・通信		⇒電波利用、プログラム、クラウドサービス etc..
医療・福祉		⇒診療・入院、調剤、衛生、託児、介護 etc..

※他にもまだまだありますね。卸売や不動産など..



!! **サービスとは無形が前提ゆえ、その価値が解りづらい**

(「サービス業 = **接客業**」だけではなく「サービス = **無料**」でもない)

◎**サービス提供者**: 無形なものに**価値の付加**をする立場・有形なものを**正しく仲介**する立場
(報酬を得ているならば**価値の根拠**や**価値ある仲介**を自覚する必要あり)

A	無形な商品 という品質	【 工賃 】(生産・加工に要した労働に対し支払う「 手間賃・技術料 」) 【 専門技術 】・【 特殊部品調達 】・【 コスト計算 】
B	有形への仲介 という品質	【 接遇 】(接客業務時における客に対する「 接客スキル(技術) 」) 【 あいさつ 】・【 敬語 】・【 商品説明 】・【 身だしなみ・振る舞い 】
C	プロ意識 という品質	【 責任 】(職に対する誇り・契約に対する結果・社会に対する役割) 無条件に「可能」と言えない責任 (品質・コスト・納期・法令)

!! 「製品(**技術・保障**)の品質」と「販売(**サービス**)の品質」両方そろって「**ブランド力**」が生まれる

※いくら製品品質がよくても、販売品質によって「二度と行かない」「二度と買わない」は多々あること(逆もまたあり)

上司: サービスという言葉は、サブするという行動を示す..言葉のルーツをたどればサーバントだ

部下: サーバント! 奴隷って意味じゃないスか! ボクらは奴隷なんスか! ○○マネージャー! ?

上司: 気に入るな..今の君は奴隷以下だ! 奴隷とは無理矢理働かされている者だ。計算もなければ生き甲斐もない、ただ日々を送っている者だ

部下: 確かに今の僕は..ドアマンに生き甲斐を感じていなかった。サーバントと言われても仕方がない..

上司: 早まるな..それ以下だと言っているんだ。奴隷は少なくとも、きちんと仕事をする事で社会の構成をしている今の君はまだどこにも属していないし、属そうとする努力もしない。だから奴隷以下なんだ..

部下:

上司: どんなに憧れたカッコいい職業に就けても、本人に「やり甲斐」がなければ仕事の奴隷になる。それを克服できるのは、仕事へ積極的に参加し「自分の魂を仕事より先にリードさせた者」だけだ。

上司: 今の世の中、奴隷も王様も本人の気持ち次第だろ? 私の言う奴隷とはただそれだけの意味なのさ。

今回は、
出筆者の体験談
ではありません