

理念他の共有(P4～5)

経営理念

「いつもピカピカ」

～磨け磨け自分を磨け仕事を砥石に自分を磨け～

アコスグループあるべき姿

人が理想とする環境を創造し提供する企業である

ビジョン

「すべては笑顔のために」

アコスの価値観の定義(P6～7)

1. 自分の夢を実現する為に
一人一人が夢を持てば毎日が生き活きます。
アコスは全員が夢を持った生き活き集団です。
そして「アコスの根っ子」の実践により、夢は必ず実現します。

2. 存在価値の有る人とは
お客様からも働く仲間からも、「あなたじゃなきゃ」と言われるひとです。

3. 社会に必要な会社とは
お客様からも、社員からも、社員の家族からも
尊敬、必要とされ、地域社会に貢献し、みんな
を笑顔にできる会社です。

4. アコスのお客様満足とは
お客様に心から笑顔で「ありがとう」と言われる
仕事をする事です！

5. アコスの従業員満足とは！
やっぱり「アコスで良かった！」と笑顔で言える
会社です。

6. アコスのお客様係りとは！
お客様満足と従業員満足で日本一の結果を楽しく
笑顔で創り出す係です。

7. アコスの二次商品とは
「笑顔」と「挨拶」です。

8. 一流のプロとは
常にお客様のご要望を知り、「そこまでやってくれるの！！」と言われる人です。

9. 「ロイヤルカスタマー」とは
いつまでも「アコスじゃなきゃ」とアコスの良さを
広めてくださるお客様です。

10. 「固定顧客」とは
信頼関係の上にアコスの価値を認めて、長期的
にお付き合いいただけるお客様です。

11. 「安定顧客」とは
今の作業を満足されているお客様です。

12. 「潜在顧客」とは
アコスの「考え方」を求めてくださるお客様です。

心を磨く

株式会社アコス

ドリームカード

Dream Card
SINCE 2005.9



アコスの根っ子

① 常に笑顔

一番簡単なようで一番難しいこと、笑顔の実践。この笑顔だけで、周りの方々にどれだけ喜んでいただける事でしょう。

② 挨拶の実践

自分から自発的に挨拶するというのは並大抵の事ではありません。しかし、これを勇気を出して続けると、必ず周りが変わります。

③ 報告・連絡・相談

これを実践する事によりどんな業種でも会社が一つになる事ができます。その結果、楽しい時や悲しい時に共に共感する事が出来ます。価値観の共有化の為の手段です。

④ 約束は守る

世の中で一番信用をしてもらう為の実践行動です。約束の時間、約束の期日、色んな約束があります。皆さんは守れていますか？まず小さな約束から。

⑤ 整理・整頓

どんな多忙な人でも仕事の出来る人や約束の守れる人とは、「机や部屋が整理整頓されている」整理整頓の実践は、建物だけでなく頭（考え方）も整理整頓して来れます。

⑥ 自己責任

全ては自己責任という判断で物事を進めていくと、腹が立たなくなる。「聞いてくれない」「やってくれない」を逆に「いかにどうやったら聞いてもらえる」「いかにどうやったらやってもらえる」と自己責任の観点で行動しよう。

⑦ 一流の自分

お客様が望んでいる最高のサービスを提供する為には、自分自身が最高のサービスはどういうものか体得しなければいけない。今日から皆さんも一流の仲間。

⑧ 気遣いのある人間

自分がやってもらって嬉しい事をやってあげるような人間になると、自然と気遣いのある人間になります。すると何だか楽しくなります。

⑨ 出来ない理由を言わない

やろうと思えば手段は100万通りあります。最初からもう出来ない諦めず何事もとりあえず取組んでいきましょう。

⑩ 夢を具体的に持つ

思いが重なり、形になり、それを夢と言います。自分が明確な夢を持ち、かつ諦めなければ必ず夢は実現するものです。

継続と改善の連続

第46期アコスの根っ子自主管理表



作業所名			
社員No.	1618	氏名	
〔記入欄〕	アコスの根っ子	具体的な目標	
10月	1	自分から笑顔で接することで、相手も笑顔になるような笑顔の実践をする。	
自己採点	⑤・4・3・2・1	〔自己採点〕 5: 出来た 4: 大体出来た 3: どちらとも言えない 2: あまり出来なかった 1: 出来なかった	
月	アコスの根っ子	具体的な目標	検印
10月			社長 専務 部門長 担当者
自己採点	5・4・3・2・1		
11月			社長 専務 部門長 担当者
自己採点	5・4・3・2・1		
12月			社長 専務 部門長 担当者
自己採点	5・4・3・2・1		
1月			社長 専務 部門長 担当者
自己採点	5・4・3・2・1		
2月	1	いつでも和顔愛語を心がけて、一日一日を大事に、一所懸命に働いていきます。	社長 good 専務 平野 部門長 四田 担当者 岡
自己採点	5・④・3・2・1		
3月	6	手ばやく丹念な清掃で決めた時間内にきちんと仕上げる事ができる よう、業務遂行能力の向上を目指す	社長 good 専務 平野 部門長 四田 担当者 岡
自己採点	5・④・3・2・1		

※4月から9月は裏面

〔勤務報告書と一緒に提出〕

いつでも和顔愛語を心がけて、
一日一日を大事に、一所懸命に
働いていきます。



手ばやく丹念な清掃で決めた
時間内にきちんと仕上げる事ができる
よう、業務遂行能力の向上を目指す



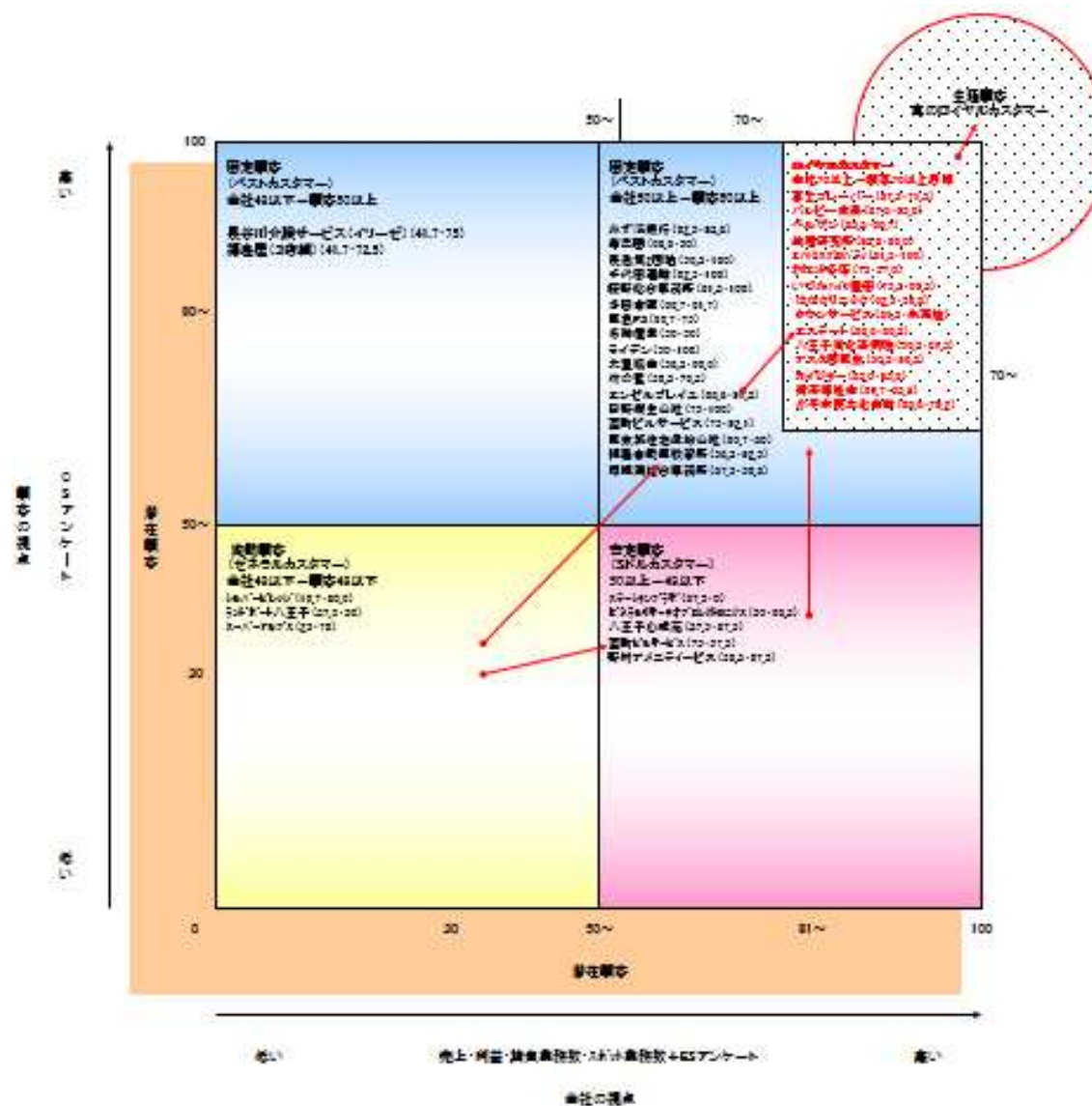
■ 破壊と創造会議

- 目的
人間力向上と経営計画課題達成に向けての情報共有を行うものとする。
- 開催時期
毎月最終土曜日(9月と12月を除く)
- 対象者
本社お客様係り
作業所責任者(ロイヤルカスタマー対象作業所)

■ ワンランク上のサービスを追及

- 当たり前前事を当たり前に行える会社
全てのお客様に立ってお迎え、お見送りをする
(本社お客様係り)
- 二次商品である「笑顔」と「挨拶」の徹底(全従業員)
- お客様定期訪問(ランク別定期訪問を遵守する)
 - ⇒ お客様カテゴライズマップによるセグメント
ロイヤルカスタマー 固定顧客 安定顧客 流動顧客
- 顧客密着型活動

カテゴライズマップによる顧客管理



お客様満足度アンケート

- ・ 今年で**11**回目のアンケート
- ・ アンケートの一例

お客様に対して何ができるか	目 標	第47期 結果	第46期	第45期
「二次商品（笑顔と挨拶）」				
先手の挨拶と笑顔の実践	93P	85.8P	82.7P	79.5P
「一流のプロ」				
作業品質の向上	88P	84.6P	81.7P	79.7P
85.2配置している従業員について	88P	85.2P	81.4P	84P

お客様満足アップに対しての対策

⇒お客様満足アップ対応表の導入

客	作業所	業務区分	業務対応	アンケート	マナー	笑顔	仕上り	報告	整理	NSI値	お客様の声
富士フレイバー	日常清掃	自社	第44期	100	100	75	75	75	85		
			第45期	75	75	50	50	25	55		
			第46期予測	100	100	75	75	100	90		
	警備	自社	第44期	100	100	100	100	100	100	会社休日に作業するのでマナー・挨拶は不明。 作業報告は完了報告のみなので現場状況は不明。	
			第45期	75	75	75	75	75	75		
			第46期予測	100	100	75	100	100	95		

「作業所点検表」の活用

ロイヤリティの高いお客様を、真のロイヤルカスタマーにしていく為に、毎月点検表で確認を行う。

点 検 項 目	判 定		備 考
服装(身だしなみ)は整っているか	はい	いいえ	
素敵な笑顔ができていますか	はい	いいえ	
素敵な挨拶はできていますか	はい	いいえ	
言葉使いは丁寧に使われているか	はい	いいえ	
来客・受付・電話対応は丁寧にできていますか	はい	いいえ	
作業の仕上がりは良いか	はい	いいえ	
規律は守られているか	はい	いいえ	
安全・安心な対応ができていますか	はい	いいえ	
報告・連絡・相談はできていますか	はい	いいえ	
控え室の整理・整頓はできていますか	はい	いいえ	
資機材置き場の整理整頓はできていますか	はい	いいえ	

三者ミーティングの対応

お客様、当社お客様係、作業所スタッフの3者が定期的に意見交換を行い、お客様のニーズや作業所の環境改善を行い、お客様満足をあげる為に行っているサービス

お客様満足

「そこまでやってくれるの」
と言われる会社



お客様主催のイベント参加

- 防災訓練参加
- 作業所主催の忘年会、新年会
- ゴルフコンペ
- クリスマスコンサート