


02


プラグマのちから

強み

プラグマは「3つのちから」でお客様に喜ばれるサービスを提供します。このちからを発揮することでお客様に満足してもらうことはもちろん、一人ひとりが働くこと・生きることに喜びを見いだせると思います。お客さまも私たち自身も幸せにする「3つのちから」を高めていきましょう。

1  あたりまえを追求する

正確さをとことん突き詰める。約束をしっかりと守る。やるべきことをきちんとやり通す強い気持ちがプラグマのちから。私たちはプロとしてあたりまえのことをしっかりとやり、お客さまとの信頼関係を強固にしていきます。

2  答えを引き出す助言をする

いろいろな強みや個性のあるスタッフがいる。好奇心あふれる若いスタッフから経験豊富な熟練スタッフまで揃っている。お客さまの課題に適したスタッフが気付きを提供するのがプラグマのちから。私たちは、お客さま自身が持つ答えを引き出す適切な助言をしていきます。

3  お客さまを理解して応援する

「あ、分かってくれてるな」「もうちょっとだけがんばってみようか」お客さまにそう思っただけのよう、お客さまを理解して応援し、柔軟に対応するのがプラグマのちから。私たちはお客さまの不安を安心に、不満を満足に変えていきます。

03

プラグマのきほん

行動指針

私たちが目指しているのは「一人ひとりにファンがいる会社」。
“プラグマのきほん”を常日頃から行動の指針にして、多くのファンをつくりましょう。

1  誠実でありましょう

私たちの仕事は信用のもとに成り立っています。誠実さは信用の芽です。小さな約束も守り通す誠実さで信用を大きく育み、まわりから信頼される人になりましょう。

2  余裕を持ちましょう

何事もゆとりを持って行動すれば、表情に明るさが生まれ、相手に好印象を与えます。ユーモアを忘れず、何でも楽しむ精神を持ちあわせ、いつも余裕のある人でありましょう。

3  思いやりましょう

相手が何をしてほしいか、自分にできることは何か。細かなところまで気を配り、相手の立場で考えて行動しましょう。相手をリスペクトし、思いやり、助けあいましょう。


4  耳を傾けましょう

コミュニケーションを円滑にするコツは、聞き上手になることです。相手が何を考え、何に悩み、何をしたいと思っているか。相手の言葉の真意を考えながら耳を傾けましょう。


03 プラグマのきほん

5  思いを伝えましょう

伝えるときに大切なのは、自分の言いたいことを言うのではなく、相手が知りたいことを言うことです。どんな言い方をすれば相手が理解できるかを考え、声に出して伝えましょう。

6  もうちょっとを心がけましょう


ホームランは要りません。お客さまへの提案も、チームの業績も、自分の行動も。もうちょっと、あとちょっとの発想や行動を心がけ、より良いものにしていきましょう。

7  柔らかく考えましょう

柔軟に考えられる人は、これまでの常識にとらわれません。いくつもの視点で対象を見れば、いろいろな答えが見つかるはず。冷静に、柔軟に可能性を探りましょう。

8  学び続けましょう

専門知識の習得や教養の蓄積、情報の収集に終わりはありません。昨日より今日、今日より明日と成長できるよう、どんな対象からも学び続けましょう。

9  自分を持ちましょう

いきいきと仕事や生活をしている人は、自律的に考え、行動している人です。誰かの指示を待って動いたり何かのせいにならせず、自分の意思で道を切り開きましょう。

10  未来を語りましょう

プラグマは一人ひとりの夢や希望、考えによってつくられます。これから何をしたいか、どうあるべきかを真剣に考え、未来の姿を語り、理想の場づくりを実現していきましょう。

どの言葉が気になりましたか？

その言葉を、今日一日、意識して過ごしてみませんか。

04

プラグマの \ 3つのF /

居心地の良い場所に納まっていませんか？

いま、ここで、あとちょっと勇気を出して

あなたの、コンフォートゾーンから、飛び出そう！

1 FUMIDASHI

あとちょっとの 踏み出し

- 新しいお客さまを担当する。
- 未経験の業務にチャレンジする。

2 FUNBARI

あとちょっとの 踏ん張り

- 決めたことをやり遂げる。
- お客さまの指摘やクレームをしっかり受け止める。

3 FUMIKOMI

あとちょっとの 踏み込み

- 本当にこれでいいのか、原因や目的の究明や課題の解決のための行動を怠らない。
- どうしたらもっと喜んでいただけるのか。お客さまの気持ちを、いろいろな視点で考える。