

プラグマのころ

理念

一人ひとりにファンがいる会社。 常によりそう。共によりこぶ。

魅力的な人のまわりには、自然に人が集まります。

プラグマが考える魅力的な人は、人間力と仕事の能力の向上に、

それぞれのやり方で、真摯に取り組んでいる人のことです。

いかに人間力を磨くか、どうやって仕事の能力を養うか、

一人ひとりがよく考え、全員で切磋琢磨していきます。

そうして頼れるパートナーとして

お客さまに寄り添い、喜びを分かちあう。

スタッフをはじめ、まわりの人すべてに信頼されるよう努める。

私たちは社内外で多くのファンをつくり、

人の輪が広がっていく会社になります。

ファンがいる人とは

1 ファンがいる人=魅力的な人

皆さんはすでに魅力的です。ですから、魅力的ではない人に、突然魅力的になってください、というはなしではありません。完璧な人になりましょう、というはなしでもありません。いつも、なにかに自律的に取り組んでいる、取り組もうとしているそういう「ありかた」のはなしです。

2 魅力的な人=人間力×仕事の能力

単なる知人・友人ではなく、仕事を通じた人間関係において、ファンがいるということは、上記のような式で表すことができます。ポイントは、人間力と仕事の能力の掛け算だということ。一方だけがずば抜けていたとしても、魅力的と言うことはできず、ファンは増えません。特に人間力については、大部分の人が会いたくないと思ってしまうようなマイナスイメージの人だと、いくら仕事ができても、掛け算の結果はマイナスとなり、魅力的とは言えなくなってしまうのです。

3 人間力も仕事の能力も=基礎力+その人の特徴

そして、人間力も仕事の能力も、基礎力とその人の特徴の足し算です。基礎力とは、人間力では、挨拶ができるとか、約束を守るとか、利他自律の考動ができるというようなことです。仕事の能力で言えば、納期を守るとか、ミスが少ないとか、受け答えが適切であるというようなことです。その人の特徴とは、人間力では、その人独自の知識や経験、趣味、発想や、行動様式から出てくるものでしょう。仕事の能力では、仕事に関わる知識や経験の豊富さ、専門性の高さ、本質的・多角的な視点、解決策を提示する力、適切な表現力、スピード、ネットワークなどでしょう。基礎力については、誰もが備えておく必要のあるものであり、その人の特徴については、まさに、人それぞれの特徴的な部分といえます。ですから、基礎力については、不足する部分があるとすれば、早急に考え方や構えを改め、考動に移す必要がありますが、その人の特徴については、それぞれ、積み重ねたり、チャレンジしたりすることで形成されていくものです。冒頭で「ありかた」といったように、常に現在進行形であると捉えてください。

「よりそう」と「よろこぶ」の間にあること。

「常によりそう。共によりこぶ。」

簡単そうに聞こえますが、すぐにできることでしょうか。

お客さまのおっしゃることや考えを単純に受け入れ、同意し、根拠なく励まし、うまくいったらただ喜ばいいのでしょうか。

そうではないことは、お判りでしょう。

お客さまのご要望を聴き、資料をお預かりし、お客さまのまわりで今起こっていることを感じ取りながら、お客さまの求めていることを確実に遂行する。

今後起こる可能性のあることを想定しながら、リスクを低減したり、ご要望事項の実現を後押しするための提案をする。

時には、言われたくないこと、ご要望にそぐわないことをお伝えする厳しさも必要になる。

そういった、プロとしての最善の考動をしながら、一方で心から応援する。

つまり、仕事を通じてファンになっていただくためには、「よりそう」と、「よろこぶ」の間に、お客さまに本当に喜んでいただきたいという想いと自覚あるプロとしての様々なアクションが必要不可欠なのです。