

## 社内行事をご紹介します

### コミュニケーション活動 バーベキュー (6月24日 新発田市五十公野にて)



スタッフの家族も参加し、賑やかに行いました



### 上半期反省会・表彰会 (8月4日)



上半期を振り返り、下半期に繋がります！



皆の為に頑張り、受注もNo.1！

### 納涼会 (8月4日 ホテル日航新潟様にて)



### 編集後記

#### 「あなたが夏を乗り切るための最高の秘策は？」

弊社は事務所に続く階段の踊り場にホワイトボードがあり、そこにスタッフの写真とひとことコメントが書かれています。コメントのテーマは毎月変わり、月一で(時には毎週)更新されます。今月のお題が冒頭の質問でした。スタッフのコメントをちょっとご紹介すると「冷たいものを飲みすぎない」「休憩をしっかり取る」「エアコンに頼り過ぎない」「なるべく早く寝る」・・・などなど。中には「暑さを楽しむ!」なんてストイック?なコメントも。ちなみに私は「よく食べ、よく飲み、よく寝る」(意外と大変)です。9月は「ありがとう川柳」(毎週更新)です。弊社にお越しの際は是非ご覧ください。(上村)

Hasegawa Engineering Service

経営理念  
ありがとうございます！

基本理念  
すべてに感謝！

# HES 通信

2017年 8月 発行 No. 37

HES

経営ビジョン  
最適な設備運用を支援  
する設備サービス業で  
日本一を目指します

営業理念  
私たちは、スピード対応を  
モットーに、お客様にマッチ  
したサービスを誠意と感謝を  
込めて提案することによって、  
お客様と共に発展します

株式会社 長谷川エンジニアリングサービス

〒950-0915 新潟県新潟市中央区鏡西2丁目1番1号

☎ 025(241)281 FAX 025(241)2813

URL <http://www.hei.co.jp/hes/>

EMAIL [niigata-e@hei.co.jp](mailto:niigata-e@hei.co.jp)



## 『更なるお客様満足を』



株式会社長谷川エンジニアリングサービス  
代表取締役 長谷川雄一

平素から皆様には大変お世話になりましてありがとうございます。  
今回のHES通信のテーマは「顧客満足」です。  
建設業界で「顧客満足」と言う言葉が一般的に使われ出したのはバブル崩壊後の90年代かと思います。当時は建設業の技術者、職人というお客様に会っても挨拶もろくにしない人が多く、顧客満足度向上のためにまずは「笑顔であいさつしましょう！」という小学生のようなレベルでした。現在はずいぶんとマナーも改善されてきたと思いますが、他の業界から見ればまだまだかと思っています。

弊社は経営ビジョンである「設備サービス業」を目指しています。「設備サービス業」とは私の造語ですが、設備工事の技術を持ちながらサービス業のような感覚でお客様によりよいものやサービスを提供しようというものです。

そのためには、お客様に対してのマナー、コミュニケーションが重要であるのですが、もちろん技術・技能がおろそかではいけません。

そんなに器用な人ばかりではありませんので、技術的には優れているがお客様とのコミュニケーションが苦手、サービス精神は旺盛でお客様とのお話は上手にできるが技術レベルがいまいちなど、両面で合格点を取るのなかなか難しいものです。

また、近年は若年労働者が減る中で人材の採用とベテランの技術を若手にいかに伝えていくのが大きな問題になってきています。

個々人もそうですが会社としても課題だらけですので、更なる顧客満足度向上のために日々努力を重ねなければなりません。今後も一步一步努力して参りますので、引き続き皆様のご指導、ご鞭撻をよろしくお願い申し上げます。

## さらなる“お客様満足”のために!!

より多くのお客様にさらなる安全・安心、そして『満足』をご提供するための私たちの取り組みをご紹介します

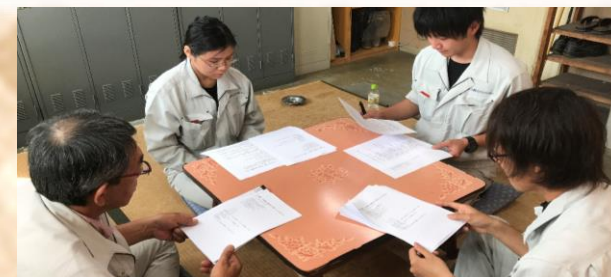
### ベテラン社員による特別講習



**空調メンテナンス技術指導(担当:内山)**  
実際の空調機を用い実技を交えながら、点検、清掃方法を指導しました。(2017年5月実施)

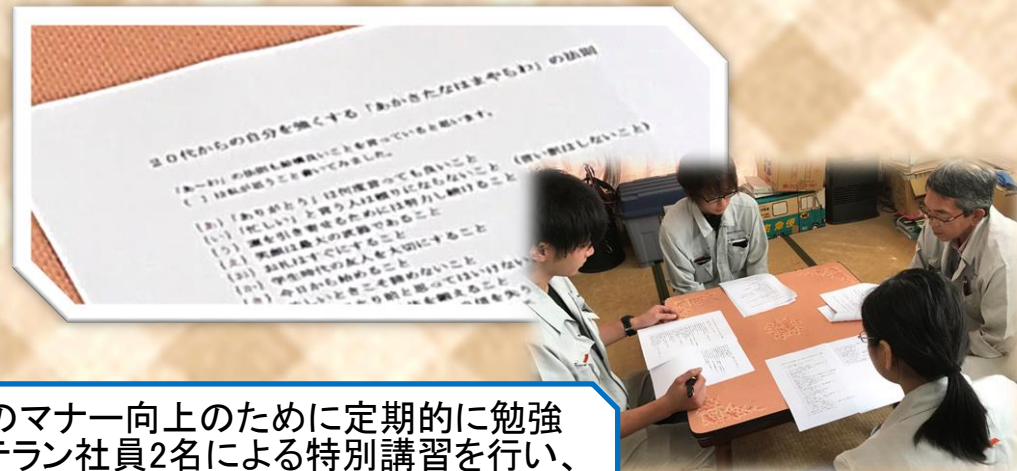


弊社では、施工技術や社会人としてのマナー向上のために定期的に勉強会を行っていますが、今期は特にベテラン社員2名による特別講習を行い、長年培ってきた技術や仕事に対する心構えを後輩たちに熱心に伝えました。



### 新人教育(担当:阿達)

“お客様に信頼される電工になるには”というテーマで信頼される技術者、そして社会人になるための心構えやコミュニケーションのポイントなどを指導しました。(2017年8月実施)



### 安全パトロール



「安全に工事を行い、お客様に引き渡す」—当然のことではありますが、お客様に満足していただくために、そして安心して設備をお使いいただくためには大変重要なことです。  
弊社では毎月、工事が安全に行われているかを確認するために『安全パトロール』を行っております。  
安全担当者が、それぞれの現場の作業環境や作業員の服装、作業内容などを点検し、事故や様々な危険に繋がる要素がないかを調べます。改善すべき点があれば指摘し、現場担当者も改善に向けて尽力しています。