

お客さんに申しわけない

『松下幸之助の見方・考え方』より

～エピソード～

ある日、工場入口の受入検査台に積んであった商品を見て幸之助は資材係に尋ねた。

そのとき、資材係は「メッキがあまりよくないのですが、返品すると明日の仕事がとまるので、どうするかを主任さんに相談しようと思って、置いてあるのです。」と答えた。

幸之助は、『きみ、それはいかんよ。いくら明日の仕事に差し支えても、もし品質の良くない製品を売るような事をしたら、お客さんに申し訳ない。

それはもう主任に相談するまでもなくすぐ返品しなさい！きみが不良品やと思ったら、たとえ主任がよいと言っても、工場長が何といおうと、断じて返品するぐらいの信念をもって仕事をしてくれたまえ』

【鉄則】

自分本位になるな、正しい倫理観に徹せよ

エピソードにもあるように、松下幸之助は仕事に対して強い責任感、倫理観をもっていた。それは、今、巷で言われるCSR（企業の社会的責任）、企業倫理などがとりざたされるずっと前からのことである。

例え業績が悪化しても、商品を利用するお客様により満足してもらうためにはどうしたらいいのか。

【仕事への姿勢】



『社会の要望に最大限に応えるサービスを実現したい』
という気持ちに徹して仕事に取り組むべき。