

## なんだ・かんだ

### ◆ GNH (国民総幸福量) ◆

国民総生産GNP (Gross National Product) と言う言葉があります。中学校で習ったと思いますが、ある一定期間にある国民によって新しく生産されたモノやサービスの付加価値の総計で、国の経済規模を表す数値です。

これに対して、国民総幸福量GNH (Gross National Happiness) とは、1972年に、ブータン国王ジグミ・シンゲ・ワンチュクが提唱した「国民全体の幸福度」を示す尺度です。国はその目指すべき豊かさを、GNPで示されるような、金銭的・物質的な豊かさに求めるのではなく、精神的な豊かさ、つまり幸福に求めるべきだとする考えから生まれたものです。現在、ブータン政府はGNHの増加を政策の中心としています。2007年に初めて行われたブータン政府による国政調査では「あなたは今幸せか」という問いに対し9割が「幸福」と回答したそうです

GNHは幸福を感じる領域を①心理的幸福感 ②時間の使い方 ③生活水準 ④文化 ⑤健康 ⑥教育 ⑦環境 ⑧良い統治 ⑨地域の活力の9つの領域に分け、更に72の指標に分類し、その指標毎の結果を基にGNH指標が算出される仕組みになっているそうです。

幸福という概念は人それぞれ違うので、指標とするのはなかなか難しいと思いますが、この幸福感の研究は近年発展著しい分野で、心理学や脳神経科学などで科学的な研究が進歩しており、研究者が個人の感じる「幸福」を見える化しようとしているということです。

現代はGNPのような物質的な指標だけでは、国の豊かさは測れなくなっているように思います。このGNHの考え方は、タイやオーストラリアやカナダでも研究中と言うことです。

国や自治体だけでなく、企業においても同じ事が言えるのではないのでしょうか。「日本でいちばん大切にしたい会社」坂本光司著(あさ出版)の中で、会社経営とは「五人を幸せにする」為の活動であると言っています。①社員とその家族 ②外注先・下請企業の社員 ③顧客 ④地域社会 ⑤株主 以上の五人と言うより五つの立場の人たちです。会社の価値は規模や売上高ではなく、いかに社員とその家族をそして企業と仕事上直接関わる関係者やその他地域社会を含めその企業が関わる全ての人を幸せに出来るかにあるとのことです。「幸福」これからの会社経営の求めるべきものなのかも知れません。



### ■ 社員近況 ■

3年前に出産のため産休を頂いて、1年後に復帰しバリバリ働いていた当社の女性社員遠藤が、来月9月1日から再度出産のためにお休みを頂きます

お休みの間は、遠藤が担当しておりました営業事務については、見村が、経理・総務につきましましては、平田

ご迷惑をお掛けすることもあり申しあげます。遠藤も1年後復帰し、より一層活躍してくれるこ



が担当させていただきます。るかと思いますが、宜しくお願に第2子を出産し再度元気に復したいと思います。

今年の夏は曇りや雨の日が多く、気温が上がらない夏です。この冷夏で、百貨店やスーパー・コンビニでは、夏物衣料・アイス・クリーム・飲料などの売上げが不振で、軒並み前年割れの数字になっています。当社でも梅雨の時期以上に雨が降るため、工事工程に影響が出ています。いつも言いますが、やはり暑い時期は暑く、寒い時期は寒くが一番良いようです。

こんな天候不順の8月のお盆の休みに、八ヶ岳の方へ行って参りました。夕食を食へて山道を車で宿へ向かう途中で、「そういえば、ペルセウス座流星群の活動が活発になっていて、流れ星を見ることが出来るかも知れない」と思い、外灯のない道の脇に車を止め、外に出て天を仰ぐと、降るよつな満天の星に天の川がはつきり見えるではありませんか。子供達は初めて見る満天の星々と天の川に大感激。しばしその美しさに見とれていました。

翌日は曇りで星は見えませんでした。数少ない晴天の夜空だったのでしょうか。とても素敵な一夏の思い出が出来ました。

代表取締役 服部 徹一郎

夏の思い出

## 見習いたい会社

### ■ クレーム対応 ■

先日、当社の女性社員が夫婦で浜松方面に行った帰りに、サービスエリアで焼き菓子を買回家に帰ってみると、そのお菓子の賞味期限が切れていたそうです。そこでお菓子のメーカーと、買ったお店宛てにその事をメールで送り、賞味期限が切れていないお菓子を送ってくるかなと話をしていたところ、次の日に旦那さんの携帯電話にお店のマネージャーさんから電話がありお詫びに伺いたいとの話があったそうです。そこまでしていただかなくても断ったところ、そんな訳にはいかないとわざわざ自宅まで来て、商品代金と、賞味期限が切れていた分のお菓子と、手土産のお菓子を届けに来てくれたとのことでした。領収書も捨ててしまって、確かな証拠もないのに疑わず、たった数千円の商品なのに、迅速な対応と誠意ある行動にびっくりしたと共に、クレームに対してこの様に対応する事で、逆にお客様の信用は上がるんだなと思ったそうです。

クレームに対する対応がしっかりマニュアル化され、かつ実行されている会社です。

見習いたいものであります



本レターのご提出に付きまして、ご不要・ご迷惑という方に付きましては、その旨ご一報頂きたいと思っております。次回からの発送を中止させていただきます。

株式会社 チキリ  
静岡県駿東郡清水町卸団地 73

Tel 055-971-9610 Fax 055-973-1534

E-mail gen@chikiri.com URL http://www.chikiri.com/