

けなす // 不機嫌 // 見下す // 怒る // いばる // 無視 //

無礼な行為は、会社に損害をもたらしている

80%の人が 気に病んでしまい、仕事に使う時間を奪われている



78%の人が 組織への忠誠心が低下した

66%の人が 自分の業績が低下した



- 思考能力、認知能力が低下し、ミスをしてしまう
- 本人も無意識のうちに顧客への対応が悪くなってしまう
- 心身の病気を発症し、休職、退職する
- 離職者に伴うコストが跳ね上がる
- 無礼な人の態度は伝染し、社内に蔓延する

さて、このままでいいのだろうか？

お客様に喜ばれ、働く人、経営が理想に近づく！

シビリティ

Civility 社内の礼節アップの効果



1 働く人が安心感、自己重要感を得る

誰もが礼節を心得、お互い親切にかかわり合うことで、自分は大切な存在として認められていると安心できる。



2 集中力、創造力、生産性が向上

ストレスで精神が乱されることがなく、ミッションに全エネルギーを注ぐことができる。仕事の質が向上する。



3 心からの笑顔、ホスピタリティ発揮

あふれる明るさ、お客様第一に考えられる優しさが行動に表れる。お客様の期待を越える細やかな気遣いができる。



4 お客様から喜ばれ、評判は広まる

お客様ひとり一人を大切にすることができ、喜ばれる。喜びの声は口コミで広まる。リピーター、ロイヤルカスタマーが増える。



5 定着率が高まり、優秀な人を採用できる

辞める人は減り、「心身ともに健康で、長く働ける」優良企業として評価され、優秀な人材が集まる。



6 利益、競争力、持続的な成長

社会的に信頼され、社格が上がり、他社との差別化、長期的に成長可能な基盤となる。

