

SK book

私たちの志

Philosophy

—— 経営理念

個が輝き、

調和を育む器であり続けます。

Mission

—— 会社の使命・根本的な存在意義

コミュニケーションで、
世界のあらゆる壁をなくす。

Vision

—— 会社がめざす将来像

人にとって価値あるものを共に想い、
共に創り、そして伝える。

Core Values

—— めざましい成果を生むための価値観

- 1 何ごとも「Why」から始める。
- 2 自分の言葉で語り、まず行動する。
- 3 デザイン×テクノロジーで挑む。
- 4 「真・善・美」を大切にする。
- 5 いつだって遊び心を忘れない。

CREDO

—— 自分や会社がキラキラ輝くための「ステキな行動」。

クレドとは、「日々の考え方や行動の基準」のこと。

クレドを実践することは、会社の「理念やビジョン」、

ひとり一人の「輝く姿」に繋がる「ステキな行動」といえる。

「理念やビジョン」がゴール、そこにつながる道筋が

クレドというイメージ。

いろいろな立場、いろいろな状況、いろいろな解釈があるから、

その「道幅」は広くとってある。

逆にその道幅からはみ出る場合は

「ステキじゃない行動」と判断できる。

- 1 私たちは、お客様のベストパートナーであり続けます。
- 2 私たちは、常に期待を上回る仕事をします。
- 3 私たちは、適正な利益を追求します。
- 4 私たちは、コミュニケーションの達人をめざします。
- 5 私たちは、時間に厳しくスピーディーに行動します。
- 6 私たちは、人の集まるオフィスづくりをめざします。
- 7 私たちは、清潔で規律正しい会社づくりをします。
- 8 私たちは、笑顔で気持ちの良い挨拶をします。
- 9 私たちは、感謝を忘れず人のために動きます。
- 10 私たちは、チャレンジを続けます。

1

私たちは、
お客様のベストパートナーであり続けます。

一番最初がこのクレド。

理由は他のすべての前提になるクレドだから。

「パートナー」とは、同じ目線の高さで仕事をする仲間。

じゃあ、お客様にとっての「ベストパートナー」ってなんだろう。

与えられた仕事を無難にこなすだけでは、ちょっともの足りない。

ずっと付き合いたい、一緒に何か取り組みたい、

一緒に成長したいと思われてこそ「ベストパートナー」。

相思相愛、信頼という太い絆でつながっている状態といえる。

1 私たちは、お客様のベストパートナーであり続けます。



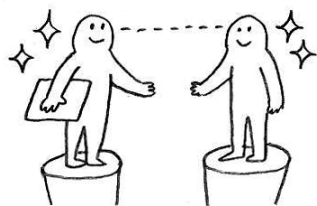
お客様との「約束」を守る。
それが積み重なったものが
「信頼」。



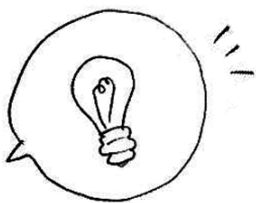
ミスをしたら直ぐに報告。
悪い情報も伝えてこそ
信頼が生まれる。



「パートナー」と「馴れ合い」は違う。
常に適度な緊張感を持ち続けよう。



プロとしての誇りを持つ。
相手には常に敬意を払う。
それが対等な関係。



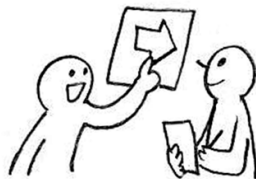
なぜできないかの説明はカンタン。
どうしたらできるかを提案しよう。



外部の眼としての役割を果たす。
気づいたことは率直に伝える。



大切なお客様は全員で共有。
電話で社名を聞き返すのは
相手に失礼。



人が替わっても、
お客様の「情報」と「SK品質」は
きちんと引き継ぐ。

2

私たちは、
常に期待を上回る仕事をします。

まずは「きちんと期待に応える」こと。その上の話になる。

では、どうやって期待を上回ろう。

(1) より高い品質

(2) スピードの早さ

(3) ちょっとした気遣い

(4) 言われる前の先回り、などなど。

アンサーではなく、レスポンスが大切。

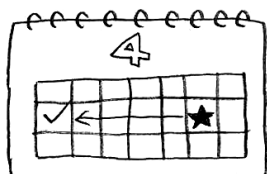
期待を上回った時は、相手の反応がいつもと違う。

「すごい!」「素晴らしい!」「さすが!」「うれしい!」など、

感情が言葉に表れてくる。

それは、とてもうれしいプレゼント。

2 私たちは、常に期待を上回る仕事をします。



納期はデッドラインではなく、
お客様の欲しいタイミングの
少し前。



品質とは維持するものではなく、
常に向上させるもの。



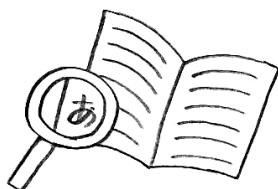
「シンプル」「わかりやすい」。
これは相手に意外と喜ばれる。



もしミスしてしまったら、
対応は最優先、大至急で。



お客様を訪ねるときは
「情報」というお土産を持参しよう。



これは「自分の仕事」、
だから徹底的にセルフチェック。



「先回り」は大切。
先々の「落とし穴」にも
気づけるようになろう。



依頼がなくても、常に「提案」。
自分のベストを「もう一案」。

3

私たちは、
適正な利益を追求します。

お客様が求めていることに、きっちり応えると「価値」になる。

その「価値」に対してお客様から対価をいただく。

そこからお給料や家賃など私たちの経費をひいたものが「利益」。

その「利益」は、私たちの将来への「投資」、

納税や雇用という「社会貢献」にもつながる。

だから、利益はとても大切。

でも、時間をかけ過ぎたり、提供した「価値」をちゃんと説明できないと

「利益」は減っていく。

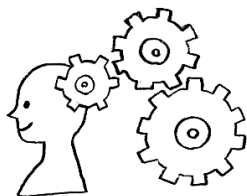
決して「安売り」しない、そんな気持ちが大事。



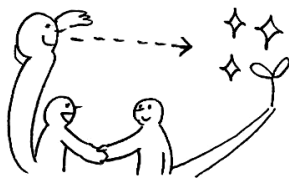
常に「無駄」を意識。
時間の無駄、資源の無駄。
ミスも無駄。



見積もりは
工数の積み上げではなく、
提供する仕事の価値。



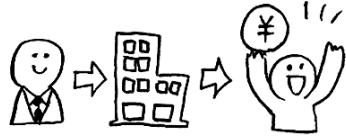
継続の仕事は、仕組化しよう。
これにより、
利益が格段に増していく。



ときには「損して得とれ！」。
目先より、
長期的な利益も考えよう。



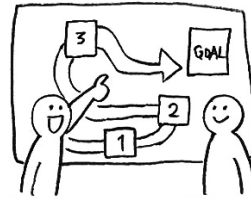
この仕事はいったいいくら？
仕事は常に値段を意識しよう。



自分の給料は会社からではなく、
お客様から頂いていると心得よう。



「さすが高いですね。」
と言ってもらえる、
理由のある仕事をしよう。



仕事は全体像を共有してからスタート。
思い違いという
「大きな無駄」を省こう。

4

私たちは、
コミュニケーションの達人を目指します。

エスケーワードの仕事は「コミュニケーション」。

そして、仕事をすすめるうえで欠かせないのも「コミュニケーション」。

だから私たちはコミュニケーションを意識し、

日々進化させていかなければならない。

相手の「気持ち」まで動かすことができれば、達人レベル。

相手にどう伝わっているかを意識するだけで、

コミュニケーションの仕方が変わってくる。

まずは、きっちりキャッチボールできるという

「基本練習」から始めよう。

- 4 私たちは、コミュニケーションの達人を目指します。



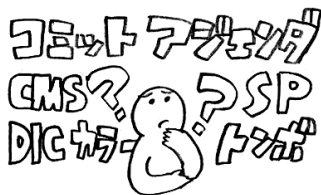
大きい声で話す。ゆっくり話す。
それだけで、相手に10倍伝わる。



聞き上手になろう。
会話は相手6割、自分4割で
ちょうど五分五分。



話す前には頭の中を整理整頓。
話しかけるときは
「今いいですか？」の気遣いも。



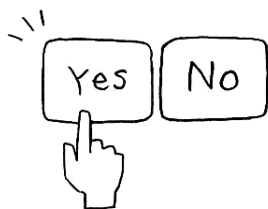
「専門用語」や「変な造語」、
その言葉相手に伝わってる？



自分のことをオープンにしよう。
すると相手はとても話しやすくなる。



ボールは投げ返して終わる。
決して手元にボールを残さない。



「まあいいや」はトラブルのもと。
YES、NOをはっきりと。



名前を呼ばれるとうれしい。
だから、相手の名前を覚えよう。

5

私たちは、
時間に厳しくスピーディに行動します。

時間は貴重、時間は宝だと考える。

自分の時間はもちろん、相手の時間も大切に考えよう。

そうすると自然と時間に厳しくなる。

特にビジネスマンにとって、「タイムマネジメント」は必須項目だ。

時間を意識すると、行動まで変わってくる。

キビキビ、シャキシャキ。

すると、またそのスピーディな行動が時間を生み出してくれる。

時間に余裕が持てると、気持ちにもゆとりが持てる。

すると、すべてが上手く回りだすから不思議。

5 私たちは、時間に厳しくスピーディに行動します。



常に終わりの時間を決めてスタート。
1日のスケジュールも会議も。



仕事の過程は70%品質で素早く。
最後は必ず100%品質。



忙しそうな人は敬遠される。
常に態度にも余裕を持とう。



行動の精度をあげよう。
動き出す前の
シミュレーションは入念に。



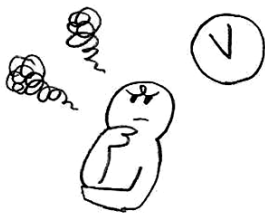
「申し送り」は
仕事のパス回しを早くするコツ。



「間に合わない」という報告こそ
早めにしよう。



常に5分前行動。
訪問するときは10分前到着。



「悩む」と「考える」は違う。
聞けば解決することは意外と多い。

6

私たちは、
人の集まるオフィスづくりをめざします。

人が集まる時、その人がエネルギーを持ってくる。

すると、「場」のエネルギーが増幅する。

そのエネルギーにまた人が集まる。

そんな循環が生まれる「場」が、会社だったらとても素敵。

歓迎の心、おもてなしの心、

気持ちの良い笑顔、活気のあるオフィス。

それらはみんなエネルギー。

来ていただいた人にエネルギーを与えられたら、

さらにエネルギーが増幅する。

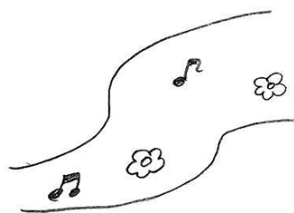
もっと人が集まる場がつくれる。



エントランスは美しく。
季節の演出などがあれば
心も和ませられる。



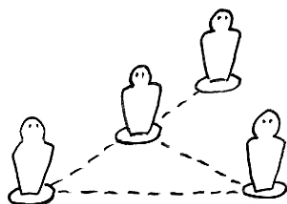
イベント、セミナー、勉強会など。
セミナールームを遊ばせない
提案をしよう。



人はその場の空気を感じる。
空気とは、
温度も香りも音もすべて。



魅力的な人には会いたくなる。
自分の魅力で人を引き付けよう。



ひと声かければサッと集まる。
 それには普段からの
 人脈づくりが大切。



情報発信は
 身近な人にも惜しみなく。
 知らなきゃ人は行動しない。



オフィスで会う人はすべてお客様。
 見知らぬ人にも、すすんで挨拶。



「接客」ではなく「接遇」。
 一杯のお茶にも、
 「ようこそ」の心を込めて。

※「接客」は文字通りお客様に接して、必要なサービスを提供すること。
 「接遇」は相手を限定することなく、快適な空間でおもてなしの心を表すこと。

7

私たちは、
清潔で規律正しい会社づくりをします。

私たちが考える「清潔で規律正しい」とは、

「自分を律する正しい行い」。

「型破り」という言葉がある。

まずは「型」を身に付け、その後「型」を破る。

基本ができた上で個性を加えること。

そんな行動や身だしなみの基本となる

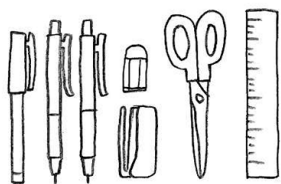
「型」を身に付けると、背筋が少しピンとする。

「整理整頓」もこのクレドの重要なテーマ。

キレイな職場は仕事の品質や、管理の品質や、

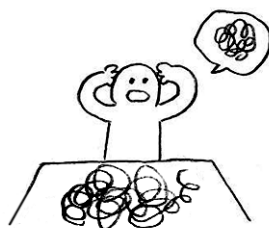
セキュリティにもつながる基本中の基本。

だから社長はうるさく言う。



「整理」とは
要らないものを捨てること。

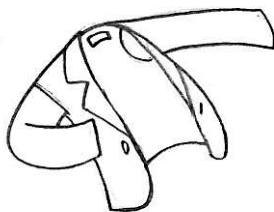
「整頓」とは置き場所を決めること。



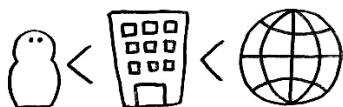
机の上が「くしゃくしゃ」な人は、
頭の中も「くしゃくしゃ」らしい。



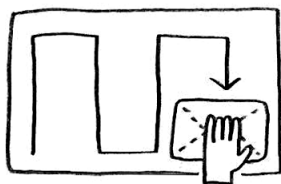
落ちているクリップを
さりげなく拾える人は素敵。



さっとジャケットを羽織って
打ち合わせ、これも素敵。



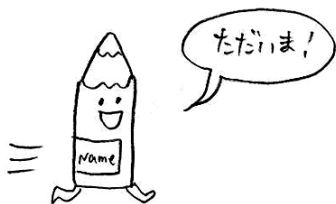
自分のルールに固執しない。
より大きなルールを守れるのが
社会人。



四角い部屋は四角く掃除。
心を込めると
掃除だって変わってくる。



おしやれは自分目線。
身だしなみは相手目線。



備品節約の心得。
持ち物に名前を付けると
迷子にならない。



私たちは、
笑顔で気持ちの良い挨拶をします。

「笑顔の挨拶」は、周りの雰囲気を変える、

元気にする、明るくする。

誰でも本来持っている「ステキな笑顔」は出し惜しみしない。

「気持ちの良い挨拶」は大きな声がコツ。

そして、相手を意識して、顔をしっかり見て。

笑顔で気持ちの良い挨拶は、みんなでつくるもの。

一人がすれば、相手が変わる。

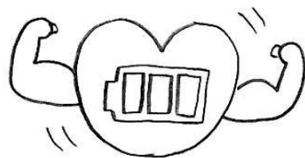
そして、どんどん伝わっていく、増幅していく。

朝の元気な「おはよう！」で、その日一日が輝き始める。

8 私たちは、笑顔で気持ちの良い挨拶をします。



挨拶は
「早い者勝ち」「大きい声勝ち」。



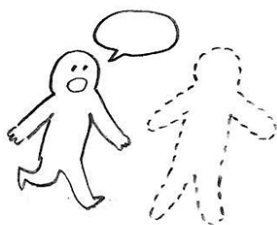
元気な挨拶は、
自分へのエネルギー充電。



ひと言で
周りを笑顔にできる人って素敵。



笑顔のトレーニング。
毎日鏡に向かって「ニコッ」。



空気に挨拶してない？

挨拶は、人に向かって、顔を見て。



お辞儀は

「首」ではなくて「腰」ですると
心まで伝わる。



帰りの挨拶も元気よく。

「お先に失礼します！」は
みんなに言おう。



すれ違う時には、何かひと言。

思いつかなかったら「お疲れ！」

9

私たちは、
感謝を忘れず人のために動きます。

相手がしてくれた事に感謝するのはもちろんだが、

少し視野を広げてみよう。

毎日生活ができていること、仕事を依頼してくれる人がいること、

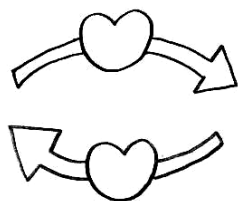
社会の様々な役割を誰かが担っていてくれること。

今まで当たり前と思っていたことも、すべてが感謝の対象だと気づく。

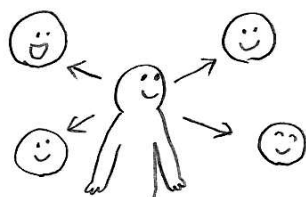
感謝を感じることができたら、自然と「ありがとう」の気持ちが芽生え、

それを表現したり、行動してみようと思う。

人のために動いたら、相手も自分も幸せにすることができる。



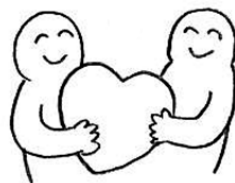
「ありがとう」は言った数だけ
「ありがとう」で返ってくる。



視線は「人向き」に。
「自分向き」だと
人の好意に気づかない。



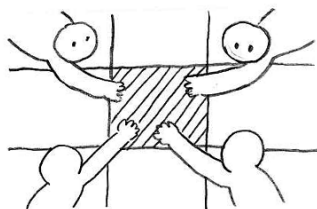
会いに行く。
言葉だけじゃなく、
時には行為で感謝を表そう。



忘れてない？
家族や両親への
「ありがとう」。



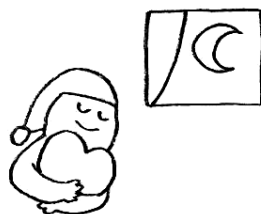
身に付けたい三配り。
「目配り」「気配り」「心配り」。



誰かがやってくれるではなく、
「中間フライ」は
すすんでキャッチ。



時には掃除のおばさんにも
「ありがとう」。



頑張った日には自分にも
「ありがとう」。

10

私たちは、
チャレンジを続けます。

「努力」と「チャレンジ」は少し違う。

上り坂を日々登り続けるのが「努力」。

「チャレンジ」は、少し高い所へ垂直跳びでジャンプするイメージ。

どちらも大切だけど、チャレンジはリスクをとまなう分、

わくわく感も成長も大きい。

チャレンジができるってことはとても幸せ。

なぜなら、失敗を許してくれる環境があるっていうことだから。

そしてチャレンジは、会社の理念を実現するためにも絶対に欠かせない。

チャレンジがなければ、個は輝かない。

もちろん、新しい価値だって生み出すことはできない。



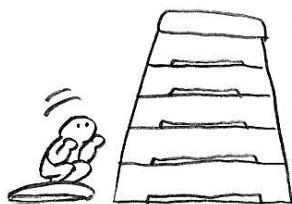
まず、「宣言」しよう。
すると、周りから支援の手が
差し伸べられる。



迷ったらやる。
やらなかった後悔のほうが
きっと大きい。



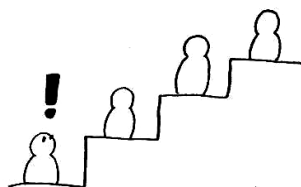
ときには「ビビる」ような
仕事を選ぼう。
無謀ではなく「勇気」を持って。



より高く跳び上がるには、
深く沈み込んで
エネルギーをためてから。



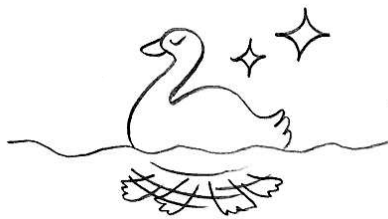
続けてこそチャレンジ。
やめない限り、
可能性はゼロにならないから。



目線を上げてみよう。
すると上には上があることに気付く。



「常識」を疑ってみよう。
自分の中の常識を
超えるのがチャレンジ。



輝いている人は、
きっと陰で頑張っている人だ。

