

[4] ES=CSを考える

ここまで書いたものをふりかえってみる。

何のためにこの会社に入ったのかが満たされていれば、そこはやはり特別の存在。
人は「特別の場所」で「特別の誰か」となるために働くのだ。
そうなるのはじめて会社と社員の間には良い循環が起きる。

会社から見れば、社員は給料以上に一生懸命働く「かけがえのない存在」。
社員から見れば、企業は給料に加えて、自分を尊重し、登用し、鍛えてくれる、やはり「かけがえのない存在」。
この、会社と社員の間には一定の緊張感を伴って存在する「互いに特別な関係」こそ、パッションの源泉であり、「ES=CS」の答えなのだろう。

と、まとめて見たが、何か硬い感じがした。とってつけたようだ。
もう少し自分の言葉で表現してみよう。

「お客様」「社員（自分）」「会社（組織）」の3つの言葉を「ES」と「CS」にあてはめてみる。
どうも、すんなりいかない。
なぜだろうか？
分けることができないのである。あるときは「ES」にあてはまり、あるときは「CS」にあてはまる。
でも、たぶん、本当はそうなのである。

『ES=CS』とは『E=C』なんだ、と考えれば意味がとおる。

「お客様」「社員（自分）」「会社（組織）」と『ES=CS』を結ぶものは、ただひとつ。
『信頼関係』なのだ。
大切なのは『信頼関係』。(特別の、あるいは、かけがえのないという言葉も使ったが、最後はこれに)
「ES」が先か、「CS」が先かなどという議論は意味をなさなくなる。

『信頼関係』を構築しようとする努力は、「お客様」「社員（自分）」「会社（組織）」を自然に『ES=CS』へ導いてくれるのである。