

# Smart Times

1人の社員、アルバイトの行動で会社のブランドが毀損することがある。代表事例がバイトテロだ。アルバイトが不適切動画をSNSに掲載する事件があった。事の重大さを理解

していない悪ふざけだが企業や店舗のイメージダウンになるだけでなく、返金や商品の返品・交換および消毒、最悪の場合は閉店に追いやられることもある。私自身、こんな体験をした。年末にハワイのホテル

インディゴブルー会長

柴田 励司



1985年上智大文卒。マーサージャパン社長、カルチュア・コンビニエンス・クラブの最高執行責任者（COO）などを経て、2010年インディゴブルー社長、15年から会長。

## 働く人の気持ちに配慮を

に滞在し、帰国後にクレジッ  
ットカードの明細を確認し  
たところ、チェックアウト  
の翌日に覚えの無い金額が  
チャージされている。さっ  
さくそくホテルにメール

に滞り、帰国後にクレジッ  
ットカードの明細を確認し  
たところ、チェックアウト  
の翌日に覚えの無い金額が  
チャージされている。さっ  
さくそくホテルにメール

で照会した。ところが1週  
間過ぎてても返事がない。リ  
マインターを送付した。そ  
れでも返信がない。最後は  
の最後にホテルの総支配人  
の名前に充てて送信した  
梨のつぶて。知人を介して  
ホテルチェーンの方を紹介  
してもらい、その方から確  
認してもらうことにした。  
しかし案件がハワイ側に投

を設けることが有効だ。  
経営者が数字ばかり追求  
する行動を確認  
する対話の場  
の行動、顧客  
価値を毀損す  
る行動を確認  
する対話の場