



Be Moved

Be Moved

vol. 22

2020年5月9日



フードサービス事業部
ミスタードーナツ シーモール下関ショッ
店主

は ら れ な
原 漣 奈

2

018年4月に新卒で入社し、フードサービス事業部ミスタードーナツ シーモ

ル下関ショッブに配属された原漣奈は、わずか1年4カ月で店主に就任した。店主として多忙な日々を送る原に、仕事への思いや今後の目標を聞いた。

長所を生かせる仕事

ドーナツが好きで、学生の頃からミスタードーナツをよく利用していた。印象的だったのは、店で働くスタッフの笑顔だ。

「自分の長所は笑顔だと思う。ミスタードーナツでなら、自分の笑顔を活かせる仕事ができるのではないか。」

そう在学中に考えた原はニッシンコーポレーションを志望し、高校卒業後に入社した。

入社半年で店主研修

店主候補として入社した原は、入社半年後、大阪で研修を受けることとなった。

「まさかそんなに早く研修を受けることになるとは思っていませんでした。」

大阪のダスキン本部にはミスタードーナツの学校がある。2週間の研修では、創業者の考え方や企業理念を学び、店舗でのマネジメントを中心に計数管理・製造管理を学び、製造実習では、品質をはじめ様々なアドバイスを受けた。研修を受けるまでは、自分の作り方で問題ないと思っていたが、ドーナツ作りを基本から深く学びおした。

入社2年目の6月、店主のライセンスを取得するため再び大阪での研修を受けた。研修を終えて2か月後、原はシーモール下関ショッブの店主に就任したのだ。

周囲の支えを受けて

自分が予想していたよりもはるかに早く店主になり、就任当初は戸惑いの連続だった。

「何をしてもいいかも分からない。やっていけるのだろうか……。」

その時に支えてくれたのはスタッフたちだ。「店主は頑張っている」と色々な人に話をして盛り立ててくれた。店主としてみんなから頼りにされていると感じられ、頑張っていると思えた。

スーパーバイザーの西田も頼りになる上司だ。原の前にシーモール店の店主を務め、店のことをよく知っているため相談しやすい。周囲の支えがあったからこそ、不安な時期を乗り越えてこれたのだ。

店主として

経験を積む日々

ドーナツの製造と接客、事務作業など店主の仕事は多岐にわたる。シヨップの

中で社員は店主一人で、あとは主婦や高校生、大学生など20名近くのアルバイトスタッフで構成される。スタッフのシフトを組むのも店主の仕事だ。

平日は製造と接客合わせて5名ほどが入るようにシフトを組んでいる。普段の製造担当は2名だが、新商品が出る時は3名で対応する。製造に手間がかかったり、お客様が新商品を求めて朝一番に来店したりするからだ。時期に応じたシフトづくりにも気を配る。

ドーナツ作りにはマニュアルがあるが、仕込みに使う水の温度が季節によって違ったり、粉の配合を変える必要があったりと、難しい部分もある。まだまだ分からないことも多いが、ベテランスタッフに教わりながら経験を積んでいる。

技能大赛で上位に

ミスタードーナツには「フレンドシップ」という大会がある。年1回夏に開催されており、各シヨップの代表が出場し、製造部門と接客部門に分かれて技能とペーパーテストの合計点数を競うの

だ。製造は制限時間内に高品質のドーナツを何個作れるか、接客は実際の様子を採点される。各地域の大会があり、上位入賞者は全国大会に出場できる仕組みだ。

原はシヨップ代表として地域の大会に2回出場。1回目の成績は振るわなかったが、2回目の出場では106店舗中7位という好成績を収めた。全国大会出場は4位までのため惜しくも叶わなかったが、技能や知識の向上を実感し、自信を持てる結果だった。

愛されるお店づくり

シーモール下関シヨップはフードコート内にあり、小さなお子様連れのお客様も多い。ベビーカーで来店されたお客様がドーナツやお飲み物を乗せたトレイを席まで運ぶのは大変だ。そのようなお客様には、スタッフが席までトレイをお持ちするよう指導している。小さなことだが、お客様に「また行ってみよう」と思ってもらいたい。忙しい時間帯もあるが、ともに働くスタッフ同士で声を掛け合い、助け合ってほしいと思っている

る。
店主として着実に成長している原。これからも明るい笑顔で、地域のお客様に愛される店作りに取り組んでいくだろう。



企業情報

設立年:1975年4月
年商:24億38百万円
正社員:92名
アルバイト:634名

(※ 2020年3月現在)

拠点REPORT ダスキン日進 幡生支店

1998(H8)年5月開設!

DUSKIN
喜びのタネをまこう



取締役環境衛生事業部 本部長
兼 ダスキン幡生支店 支店長
さだとも ひでゆき
貞友 英之が紹介します!

支店の特色

ダスキン商品のレンタルや販売、また掃除や害虫駆除などのサービス提供が主な業務です。

従業員は116名、委託業務の方が約70名所属しています。幡生支店は平成8年に開設されましたが、実際には創業当時から始めているダスキン事業をすべて引き継ぐ形で開設されたため、事業の歴史は50年以上になります。

工夫

事業は幅広く展開していますが、それを担当するスタッフは専任という形で事業別に分かれています。そのため、自分の担当しているサービスのみをお客様に提供するのではなく、自分が所属していない部署の商品も提供できるように、キャンペーンや新商品が始まった時には前もって朝礼などで情報共有を行ったり、各事業部で勉強会やミーティングを行ったりする工夫を行っています。お客様により良いサービスを提供できるよう、情報の共有は徹底しています。

自慢

お客様に提供できるサービスの幅の広さが自慢です。全ての店舗がダスキンの全サービスを提供できるわけではありませんが、幡生支店は複数事業を展開している総合店という立ち位置にあります。そのため、「キレイ」に関するお困りごとに対して幅広くサービスを提供できるのが強みです。一番多くメニューを展開しているので、どんなお問い合わせにも対応することができます。

雰囲気

女性が多い職場なので、笑顔の絶えない明るい雰囲気です。従業員同士のコミュニケーションも活発です。年齢層も10代から60代までと幅広く、キャリアも短い従業員と長い従業員が混在しています。そのため、ベテランの先輩社員が新人に教えてあげるなど、全体で協力して仕事や育成を進める雰囲気があります。

来島 陽子さん

注目スタッフ



普段は物静かで穏やかな女性ですが、仕事に関しては積極的にお客様にご提案くださっています。しかも超が付くほどきっちりとレンタル業務をこなしてくれる、頼りがいのあるスタッフの一人です。お客様からの信頼も厚く、解約等も少なく、仕事ぶりに日々感心しています。

田中 潤さん

注目スタッフ

入社16年目のスタッフです。現在はNS事業部とSM事業部で、日常清掃のメニュー・ルート決め、スケジュール調整まで担当していただいています。女性の多い部署にはなりますが、ムードメーカーとしていつも明るく元気に仕事に取り組んで下さっています。



今後の目標!

商品レンタルする部門においては、今までは対面でのお仕事が多かったものの、現在は世の中が変化していて、対面でのサービスが難しくなっている現状があります。そのため、対面でなくても商品の取り替えができるサービスやキャッシュレス決済の導入など、煩わしさを減らせるような便利なサービスを提供していきたいと思っています。また、技術部門に関しては、一番問い合わせが多いにも関わらず人不足が深刻であるという課題があります。お客様のお困りごとには100%対応出来るよう、しっかりとした組織作りを進めていこうと考えています。



感 応 道 交

KAN
互いの気持ち・存在・立場が

NOU
感じ合い・交わり合い・応答し

DOU
互いが成長・発展するうえで

KOU
無形の形が行き交う

President
column

Vol.15

感応道交とは、仏と人間の気持ち・
また教えるものと教えられる者の
気持ちが通じ合い融合すること(仏語)
～全従業員の想いをひとつに～

『ノンバーバル コミュニケーション』



先日、ダスキンヘルスレント事業の政策勉強会で、

我々が仕事をする上で欠かせない能力はコミュニケーションである。
中でも『ノンバーバルコミュニケーション』は、お客様に共感してもらうためには大切なことである

との話がありました。
そこで『ノンバーバルコミュニケーション』について詳しく調べてみました。

人間が社会生活において
意思、感情、思想をつたえるコミュニケーションには、
『バーバルコミュニケーション』と『ノンバーバルコミュニケーション』の二つの方法があり
『ノンバーバルコミュニケーション』は『非言語コミュニケーション』とも呼ばれ、
その名の通り「言語」以外の情報をもとに、相手とコミュニケーションを取る方法です。

具体的には、
「表情」「声」「行動」などの情報を用いた方法で、相手の気持ちを「目で見る」「耳で聞く」「体で感じる」という、人間の五感を多用したコミュニケーション方法なのです。
そして、これが第一印象にも大きく影響すると言われてい

ます。
アメリカの心理学者アルバート・メラビアンが、ノンバーバルコミュニケーションを語る上で非常に有用な実験結果の報告をしました。その報告は、「話し手」が「聞き手」に与える影響がどのような要素で形成されているのか、というものです。

視覚情報〈見た目、身だしなみ、表情(視線)など〉→ 55%
聴覚情報〈声の質・大きさ・速さ(テンポ)〉→ 38%
言語情報〈話す言葉そのものの意味〉→ 7%
【メラビアンの法則】

この結果を見て分かる通り、相手に与える影響の中で「言語情報」は1割にも満たないのです。
つまり相手に与える印象は「非言語」の部分が9割以上を占めているという事になります。

我々の仕事は、
お客様と直接対面し応対する仕事がほとんどです。
非常に重要になるのはコミュニケーション能力です。
という事は
相手に与える印象としてこの『ノンバーバルコミュニケーション能力』が如何に大切であるかわかるでしょう。

あなたのアピアランス※はどうか？
しっかり笑顔はできていますか？
お客様に合わせた声のトーン、スピードで伝えてますか？

この時期にしっかりと省察し、今一度見直してみてください。

※アピアランス【appearance】とは

- 1 出演すること。出場すること。
 - 2 外観。うわべ。様子。体裁。また、人の容貌。風采。
- 【接客業におけるアピアランスの意味】
上記2の要素。店舗のスタッフの外見・容姿など。
お客様に不快感を与えない服装や仕草、行動を指す。

5・6月のイベント情報

下関店

春の寄せ植え教室

5/11 (月)

多肉寄せ植え 午前は初心者向け

開催時間 ①10:30～②14:30～

定員 5名

参加費 午前:2,000円(税別) 苗代+鉢代込み
午後:3,000円(税別)

5/25 (月)

鉢寄せ植え 午前は初心者向け

開催時間 ①10:30～②14:30～

定員 5名

参加費 3,000円(税別) 苗代+鉢代込み

6/8 (月)

自由寄せ植え 午前は初心者向け

開催時間 ①10:30～②14:30～

定員 5名

参加費 鉢持参の場合 1,000円(税別)
それ以外 鉢代+1,000円(税別)

下関店・府店
Instagramは
こちら



下関店・府店共、
春の苗・種など
続々入荷中です！
是非お立ち寄り
ください★

お申し込み電話番号
083-248-2253

春の訪れとともにお客様のご来店も増えてきました。県内最大級のガーデニングショップとして、きれいなお花をたくさんご用意してご来店されたお客様に楽しく笑顔になる売り場づくり・お店作りを目指しています。是非、ご来店ください。

海外事業の今

「有難うございます」と実感した春節

中国の伝統的な祝日「春節」はいつも楽しく、中国全土が一年の中で一番繁栄する日です。

友達や家族と集まり、食事をしたり街に出かけたりします。そのため春節には街に多くの人が賑わい、中国の経済が大きく循環する一年の中で最も良い時期です。

今年、2020年の春節は例年とは違いました。

新型コロナウイルスの集団感染が発生し、誰もが家で過ごし、店は閉まり、多くの失業者がでました。穏やかな生活が急に混乱し、生活を立て直さなければならなくなりました。

このような苦境に直面して、どのように感じているか？

従業員の話を聞いてみました。

大和屋 武漢金橋イオン店・武漢中南路店(湖北省武漢市) 従業員

今は出勤していません。収入がありません。しかし、病気にかかっていない自分は幸運です。**健康な体があれば、すべての希望があります。**

大和屋 カレー宝龍店(福建省福州市) 従業員

今は政府の要請に従って営業していますが、以前よりもっと頑張らなければならないと思います。
友達の中には失業している人もいます。今、仕事を続けられることはどんなに素晴らしいことかと実感しました。お客様が来店された時、**「有り難い」ということを強く実感しました。**

大和屋 福州たこ焼き店 従業員

河野社長から『困難だと思ったときの心構え』について学んだことがあります。改めて思い出して、より深く感じました。**仕事ができることに対し、感謝の気持ちを持って頑張りましょう。**

2020年は特別な年になります。

しかし、すべての人が同じ状況に

直面しています。

同じ環境の中、どうやって乗り越えることができるかを考えました。

感謝の気持ちを持って、自分のベストを尽くす。

お客様に感動と満足をしっかり提供し、喜びを

感じていただけるとすべてが違ってくる！

2020年3月23日

日進チャイナ/福州大和屋 餐饮管理有限公司

総経理 劉 崇武氏 寄稿



当社は中国国籍のスタッフも多く、また海外事業を展開していることから、華やかな春節について劉 崇武氏に寄稿いただけるとお願いしてありました。

しかし今年は春節(1/25)前に新型コロナウイルスの感染が発生。店舗のある武漢市は最初に集団感染が発生し感染拡大を封じ込めるため1月23日から約2ヶ月封鎖措置を実施。不自由な生活・行動制限などから、先行きへの不安が広がっている中、意識を高く持たれ前向きに過ごされていたようです。決して他人事ではありません。どんな時も、どう思いどう過ごすかによってその後の人生が変わってくるのではないかと思います。

中国大和屋：7店舗(直営4/加盟店3)



今月の キラビト

こだわりを教えてください！

餃子の仕上がり綺麗な巻きになるよう心がけています。他の料理も丁寧に作っていますが、特に天津飯は綺麗に作れると嬉しいです。

働く店舗の好きなところを教えてください！

明るいスタッフが多く、楽しく過ごしています。みんな頼りがいがあります。

読者に一言お願いします！

今、色々と大変な時期ですが、体調に気を付けて頑張りましょう。



藤嶋 あいさん

所属：大阪王将 若松店
働き始めて：5年

逸品料理、炒飯、天津飯をはじめ餃子巻きなどキッチンのすべての作業ができる藤嶋さん。いつも元気で、大阪王将若松店のムードメーカーです。これからも若松店に元気と活力を与えてください。いつもありがとうございます。

大阪王将事業部 SV 尾崎 徳久さん



古田 喜子さん

所属：ガーデンマルシェ 下関店
働き始めて：8年

こだわりを教えてください！

園芸に関する質問やご相談にも新設丁寧にお答えできるように日々勉強しています。

働く店舗の好きなところを教えてください！

年間を通じて季節のお花や野菜苗などがたくさん入ってきて、大好きな園芸が学べるところです。

読者に一言お願いします！

笑顔で接客サービスします。

こだわりを教えてください！

元気いっぱいにお客様が笑顔で買物してもらえるように心がけています。

働く店舗の好きなところを教えてください！

園芸に関する商品がたくさん入荷するので、新しい発見ができることです。

読者に一言お願いします！

ガーデンマルシェは花苗や野菜苗、果樹苗など商品が豊富です。



五島 智美さん

所属：ガーデンマルシェ 下関店
働き始めて：5年

明るく元氣よく接客してくれています。春はたくさんのお花や野菜苗・ガーデニンググッズなどが入荷します。商品を値付けしたりレイアウトをしたり接客もこなしながらレジを打ったりとオールマイティに活躍してくれています。

ガーデンマルシェ下関店 店長 清水 博文さん

社内トピックス



ローマ軒ekie広島店 3/23(月) OPENしました！

※現在は営業を自粛しておりますが、営業再開の際は是非お越しください♪♪

「おなかいっぱい幸せ」をコンセプトに
バラエティ豊かな焼きスパゲティ・ワインを提供しています。
広島にご親戚・ご友人がいらっしゃいましたら是非ご案内ください♪



ナポリタン



ジャポネーゼ



住所：広島市南区松原町 1-2 ekie 2 階
電話番号・FAX 番号：082-261-8802
営業時間：11:00～23:00

4/1(水)入社式を 執り行いました

新入社員3名の紹介は6月号に掲載いたします。お楽しみに♪



(株)ダスキン本部のミスタードーナツ事業 創業50周年にあたり、感謝状をいただきました



当社は1968(昭和43)年3月、
(株)ダスキンと山口県に於けるフ
ランチャイズ契約を締結、1983
(昭和58)年3月に「ミスタード
ーナツ」のフランチャイズ契約を
締結し現在に至ります。





絶えず前進し、人々の心を動かし続ける
そして、日本中、世界中の人々に感動の渦を巻き起こそう

株式会社ニッシンコーポレーション

社内報「Be Moved」vol.22

2020.5.9発行

編集担当：経営管理部 藤川

社内報に対するご意見・ご要望がありましたらお知らせ下さい