



Be Moved

Be Moved

vol. 24

2020年7月10日



環境衛生事業部 日進ダスキン
黒崎営業所 所長

むら おか ひで き
村岡 秀樹

村 岡は24年に渡り、お客様のニーズに応じたサービスの提供に尽力してきた。挫折の経験もしたが、常に感謝の気持ちを心掛けてきたことが、新たな展望を開きつかけとなったという。

入社直後の非常事態

1996年(平成8年)大学卒業後、新卒で入社。当時のダスキンターミニックス小倉中央店(ターミニックス事業部)に配属された。同年9月、ダスキン日進黒崎営業所(ダストコントロール事業部)との拠点統合を機に、環境衛生事業部ダスキン日進黒崎営業所へ再配属され今に至る。

仕事にも慣れ始めた頃、青天の霹靂ともいべき事態が次々と起こった。上司の退職が相次ぎ、営業所の社員が村岡一人になってしまったのだ。所長不在の中、優先すべきは顧客満足度を低下させないことではあったが、同時に予算計画などの所長業務もこなさなければならず、毎日が目まぐるしく過ぎていったという。

20代で成長過程にあった村岡には荷が重く、「このまま続けられるだろうか」という気持ちが抑えられなくなる

ときもあった。しかし、そこから逃げることは絶対に避けなかったのだ。当時の常務が父親のような存在でいつも気にかけてくれていたことが救いであり、常務のお陰で乗り越えることができたといっても過言ではない。

損害賠償問題

2006年(平成18年)所長に就任した村岡。それから幾度となく現場に足を運んで積極的にコミュニケーションを図り、新規顧客獲得やサービスの改善、今後取り組むべき課題を模索していた。大なり小なりつまづきはあったが、それなりに順風満帆に過ぎていた村岡に降りかかった大きな出来事、それは2016年(平成28年)のことだった。

5月のとある日、5年ごとのシロアリ駆除を長きに渡り契約いただいていたお客様から電話が入った。「リフォームを機に玄関のクロスを剥がしたら、シロアリのようなのがあった。一度見に来ていただけませんか。」

すぐさま訪問し玄関周りを調べたところ、シロアリ被害と確認。被害箇所を突き止めるべくリフォーム会社に依



頼し詳しく調べていくと、玄関のみならず屋根裏の奥や壁の中までシロアリ被害が発生していたのだ。日を追うごとに事態は悪化の一途をたどり、最終的には桁(※)にまで被害が及んでいくと判明。結局、ジャッキアップを含めた大掛かりな工事に着手することになった。被害補償は過去にない規模となった。

「あのときは休みの日も電話や現地訪問など対応に追われ、心身ともに疲弊していました。」

解決までに半年以上の時間を要し、その間にもお客様からたくさんのお叱りを受けた。契約を解除されても、会社が多大な損害を被ってもおかしくない状況だったが、ひとつひとつ誠意を持ち丁寧に対応したことが評価され再

契約を交わすことができ、上席のお力もお借りし、損失も最小限にとどめることができた。代償は大きかったが、ひとつ大きく成長できたのではないかと感じている。

感謝の心を育む

村岡の心に刻まれている河野社長の言葉がある。

「お客様からのご意見・ご要望・苦情は貴重。しっかりと傾聴し謝罪・説明することは勿論、声を上げてくださったことに対して感謝の気持ちを持つことが重要。」

この河野社長の言葉を胸に、どんなに困難な局面が生じても、常に「ご意見をいただきありがとうございます」とお伝えし、感謝の気持ちで対応接することを心掛けていく。「お客様も、決して苦情を言いたいわけではないのです。私たちはそこで落ち込まず、お客様の立場に立って解決策を講じることが重要です。」

目の前の現実から目を逸らさず、どんなクレームにも誠意を持って対応し丁寧の説明させていただくことで、お客様に必ず理解していただけると自身の経験からも感じている。

「自分の考え方・捉え方ひとつで、乗り越えられない壁はないと信じているんです。」

壁を乗り越えた経験の積み重ねで、今の自分がある。お客様からの「ダスキンさんに頼んでよかった。助かっています。」という声は村岡の心の励みであり財産である。家で帰りを待つ4人の子どもたちにも、相手を敬い、感謝の気持ちを育む大切さを教える毎日である。

今後の展望

村岡は元々石橋を叩いて渡る性格であり、心配性でもある。それ故いつも最悪の状態を想定して常に頭の中で多角的にシミュレーションを行い様々なケースを予測して準備するようにしている。シミュレーションをしっかりと終えた後は、自分にも部下にも、なんとかなる、と言いつつも、前向きな気持ちで臨むよう心掛けていく。

ターミニックス事業はきつく汚いイメージがあり、誰もやりたくない仕事とはいえない。「だからこそやりがいがある」と語る。そのためにも、後進の育成には特に力を注いでいきたいと思っている。かつては先輩の仕事を見て、覚えて、盗んで、失敗しながら考え成長していくのが当たり前だった。しかし、今の時代に合った指導や教育が必要だ。

「人によって歩く歩幅やペースが違うように、物事を理解して実践できる

スピードも異なる。私がそれぞれのペースを理解し合わせることで、次世代のリーダー育成に繋がるのではないだろうか。」

村岡はこれからも誠心誠意仕事に向き合い、会社の未来を切り開いていくに違いない。



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)

※桁) 建物の柱の上に棟の方向に渡して、ささえとする材木

店舗 REPORT

ミスタードーナツ ゆめシティショップ

2016年(平成28年)7月
フードコート内にOPEN!



SV
にしだ おさむ
西田 修
が紹介します!



店舗の特色

キッチンスペースがガラス張りになっているため、お客様もドーナツを作っている工程を目で楽しむことができます。以前のミスタードーナツは、厨房で製造を行い表には見えないスタイルを採用していました。しかし、ゆめシティショップはこの取り組みが採用された年にオープンしたため、新しい店舗仕様になっています。また、過去に限定店舗として全店舗では取り扱っていない手作りドーナツの販売も行っていました。現在はコストの関係で全店舗統一されてしまいましたが、他の限定店舗よりもこの施策がお客様に喜ばれていたという思い出があります。

工夫

強み

私が特別何かしているものはないのですが、やはりアルバイトスタッフ全員がしっかりコミュニケーションを取り、店舗を運営しているということだと思います。例えば、体調不良で出勤できなくなったメンバーが出て、自分たちで声を掛け合って調整してくれています。私がほぼ関与しなくても、みんなで協力して解決する様子は心強く感じます。

私以外の18名は全員アルバイトですが、全員が自覚を持ってしっかり働いてくれているということが強みです。私は毎日出勤している訳ではないため、みんなに任せているというのが実態です。しかし、その中でもお客様のトラブルやシフトの調整などうまく対応し、連携してくれているのでとても助かっています。

思い出



「三太郎の日」というドーナツが貰えるキャンペーンを実施した際、長蛇の列ができメンバーで協力して乗り切ったという思い出があります。新規のお客様がほとんどで、休む暇もなく接客をしていましたが、メンバーで連携を取り合ってなんとか終えることができました。あんなに大変なことは無い、と今ではとても良い思い出になっています。

今後の目標!

店舗としては人数を増やしていくことによって、よりみんながゆとりを持って働ける環境を実現していきたいと考えています。また、現在の職場の良い雰囲気は、継続できたらいいなと感じています。



注目スタッフ

浦崎 菜さん



シフトマネージャーとしての資格を取得しており、私が居ない時間帯も責任を持って働いてくれています。また、オープン当初から活躍しており、当店の頼れるメンバーのひとりです!

注目スタッフ

増見 いつかさん

勤続10年以上の熟練スタッフで、安心して業務を任せられることができる存在です。また、他のメンバーの相談に積極的に乗ってくれるなど、ゆめシティショップには欠かせない存在です。

感

KAN

互いの気持ち・存在・立場が

応

NOU

感じ合い・交ざり合い・応答し

道

DOU

互いが成長・発展するうえで

交

KOU

無形の形が行き交う

President
column

Vol.17

感応道交とは、私と人間の気持ち・
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～

『今できること』



新型コロナウイルスによって、私たちの生活環境は大きく変化しました。いまま感染拡大を恐れながらの日常生活であり、その生活のなかで経済活動を余儀なくされています。

「いつになったら収束するのか…」という先の見えない状態は、誰にとってもストレスです。

こういうときにこそ、できることを淡々としていくという姿勢が大事になると多方面で云われています。アフターコロナ、ウィズコロナの時代を生き抜いていくためには、「今できること」にフォーカスすることが必要だと。

そこで、私たちの「今できること」とは何でしょうか？

それは、基本に戻り、もう一度真摯にお客様に向き合うことではないでしょうか？

お客様の「困っていること」「望まれていること」は何か、理念に沿ったかたちで考動することが大切だと思います。

休業した店舗が、5月中旬より営業を再開しました。しかし、お客様は以前のように戻ってこられません。しかしこのような状況のなかでも、ご来店くださるお客様はいらっしゃいます。本当に有り難いことです。

そのお客様に、心の底から来店いただいた感謝の気持ちを伝えられているだろうか？

今だからこそ、新しい販売方法や新商品が生まれると思います。お取引先の会社の状況もコロナ前と比べて、どこか変わっていないだろうか？

以前と同じことだけをしていれば良いわけではなく、こちらからお客様の変化に気づけるよう、しっかりお客様のことを考えることが「今できること」だと思います。

そのような考えで行動(考動)すれば、きっとこれまで見えなかったものが見えてくると思います。

前々号(22号)社長コラム掲載の「ノンバーバルコミュニケーション」を今一度併せて読まれてください。

お客様は、ほんの少しのしぐさや表情・声のトーンなどから瞬間的に判断しています。それがお客様の、店舗(事業所)イメージ・企業イメージとなります。

そしてその初頭効果は半年持続すると云われています。それは逆の立場に立つと、よくわかるかもしれません。

日頃のメンテナンスが大切です。何でもご相談ください。

| | | | | |
|--------------------------|---|---|-----------------------------------|---|
| お墓のこんなこと困っていませんか? | 1 お墓の傾き 33,000円(税込)~ | 2 お墓の洗浄 16,500円(税込)~ | 3 ブロック塀の洗浄 33,000円(税込)~ | 4 敷地を御影石貼りに 33,000円(税込)~ |
| | 5 最近ご相談の声が増えています 防草シート・マサモルタル 33,000円(税込)~ | 6 おすすめ商品 安全確保!! 斜面が危険!フェンス取付け 55,000円(税込)~ | 7 花立開孔1穴 5,500円(税込)~ | 8 墓誌新設 55,000円(税込)~ 墓誌追加彫り 33,000円(税込)~ |

墓石新築・墓じまい・お墓リフォーム

お見積り・ご成約特典

お見積りで **マスク(50枚入) 1箱プレゼント!**

※施工を伴うお見積りの為、現場確認を必需とさせていただきます。

ご成約で **マスク(50枚入) 3箱プレゼント!**

◎お気軽にご相談ください。

お墓のことでお困りの知人・ご友人の方がいらっしゃいましたら、是非ご紹介ください。

0120-59-1401



お客様の声

ご意見をくださったお客様に感謝し、さらなる「顧客感動満足」を追求しましょう!

称賛

《ダスキン日進 黒崎営業所 白石主任へ》

シロアリの調査に伺ったお宅のご主人が、私の営業車を見られ「会社の車をキレイにしているね。仕事ができない人は決まって車の外も中も汚い。色々な人を見てきたが、乗っている車を見たらその人の仕事ぶりが分かる。あなたなら安心して任せられる。」とおっしゃっていただけました。営業車の管理もアピランスの一つだと思います。当たり前の事ですが、これからも車両や道具を大切に扱っていきます。

ご意見

お掃除の見積りに来られましたが、「どのぐらいキレイになるか分からない」とか「やってみないと分からない」とか言われて、そんなものに代金は払えないので、説明がちゃんとできる人を寄越してください。

貞友常務からのコメント

お客様が言われた事はごもっともだと思います。人は初対面時の見た目ですと判断されると言われています。営業車をキレイに使用していると、見ている方も気持ち良いですね。逆に、汚く整理整頓されていない社名が入った車を見たお客様はどう思うでしょうか?「だらしない会社」と思われ、イメージダウンになってしまうでしょう。これからもお客様に安心してお使いいただけるように、白石主任のように意識を高く持ってお仕事をしましょう。



見積時にこのような説明をしてはいけません。自信が無く言い訳しているととられ、お客様に不安を与える事になります。逆の立場だったらこういう業者に安心して任せられますか?この場合はお客様にご了解いただき、見積り対象面の目立たない箇所を汚れ落ちテストを行い、曖昧ではなくはっきりと説明した上で、お客様にご判断していただくべきでした。今後は時間や手間を惜しまずに、お客様に分かり易い説明をしてください。



ご意見

大人2人、子供1人(2歳)で来店しましたが、子供が飲んでたジュースをたまたま机の上に置いていました。すると店員が「持ち込み飲食は禁止なので」と言ってきました。「子供のですがダメですか?」と聞いたら、「それでもダメです」と冷たい反応。今まで言われた事がなかったし、ドーナツ3つ、大人用の飲み物はちゃんと2つ頼んでいます。子供によっては、飲めない物、飲みたくない物があります。大人が食べたくてお店に入っているのに、子供がお店の物を食べないかぎり、店内に入ったらダメなんでしょうか?離乳食もダメ、アレルギーがある子もダメになってしまいます。隣にいた知らない女性も「さすがに子供用のジュースを注意するのはすごく不愉快だね!」とってくださいました。とても不愉快な気持ちになり、もう子供を連れて来られないなと思いました。

中村常務からのコメント



悲しい案件。これが当社の店舗で起きるんだ…。何が問題でしょうか?このスタッフでしょうか?店舗のルール?ミスのルール?違いますよね。どれも間違っています。この「店内持ち込み禁止」というのはどのブランドでも共通です。マニュアルに例外の記載はありません。ケースバイケースは人の判断だからです。だからこそサービスを判断して欲しかった。それこそが我々の仕事です。ロボットには出来ない、人間ならではのサービス。ロボットが一生追いつけない究極の領域。これを毎日の営業の中で培わなくてははいけません。社員はアルバイトに何を教えますか?ベテランは新人に何を教えていますか?マニュアルは覚えなくてははいけません。教わるものではありません。サービスこそ、我々のサービスこそ、教えてください。教わってください。





田中 潤さん

所属：ダスキン
幡生支店
働き始めて：16年

今月の キラビト

曾木 洋輔さん

所属：田所商店
山口店
働き始めて：1年半



こだわりを教えてください！

実際に作業に入っているスタッフさんに感謝を伝えるように、努めています。

働く店舗の好きなところを教えてください！

皆が明るく、いつも支えてもらっています。年代が幅広いので、その経験から様々な仕事の進め方を教えていただけます。

読者に一言お願いします！

大変な時期ですし、季節柄、体調崩しやすい季節ですが、お体にお気を付けてください。

（サービスマスターのお見積りや、NS事業部のシフトなど多方面に関してお手伝いいただき大変助かっています。この時期は、エアコンの見積もりなどで大活躍してくれています。今後も、元気にお仕事よろしくお願いたします。）

ダスキン幡生支店 営業部長 高木 将利さん

こだわりを教えてください！

常に向上心を持って働くという事です。アルバイトリーダーを任されているため、自分自身の技術的・人間的な成長はもちろんのこと、「どうすればお店がより良いものになるのか」という点にこだわっています。

働く店舗の好きなところを教えてください！

村岡店長を中心に、全員が楽しんで業務を行っているところです。また、学生は社会に出ていくことの厳しさ、重要性を店長からしっかりと学ばせてもらえます。

読者に一言お願いします！

村岡店長から人間性、サービス業でのお客様への対応など多くのことを学ばせていただいています。しかしまだまだ改善できる場所、学ぶことはたくさんあります。これからも自分自身の成長のため、お店の売り上げ向上への貢献のためにも精一杯かつ楽しく働いていきたいと思っています。

（田所の筆頭リーダーとして日々活躍してくれている曾木さん。以前は塾の先生をしていたこともあり、教え方がうまいですね！他のPAからも信頼が厚くとても頼りになる存在です。曾木さんがいることでの安心感はとても大きいです。これからもこの山口店と一緒に盛り上げていきましょう！）

田所商店山口店 店長 村岡 安徳さん

社内トピックス

蔵出し味噌
麵場 田所商店

田所商店 下関駅前店 OPEN

JR下関東口より徒歩3分、ホテル ヴィアイン下関1階に6月8日OPENしました♪下関の方は勿論、県外の方も来関の際は是非お立ち寄りください！

住所：山口県下関市竹崎町4丁目2-33
TEL/FAX：083-227-3456

下関駅前店
インスタフォロー
お願いします！



田所商店 山口店の
フォローもお願いします



公式LINE開設
しました！お得な
クーポンも配布中！



同ホテルの朝食は「海響れすとらん しずか」が提供しております



New Baby

ダスキン末武中支店
営業主任
北島 忠昭さん

やまと
次男 大和くん

2020年6月1日生まれ





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.24

2020.7.10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