



*Be Moved*

## Be Moved

vol. 25

2020年8月8日



フードサービス事業部  
あけぼの珈琲下関店  
ローマ軒 ekie 広島店 兼任店長

ま と ば み っ っ  
的 場 充

# 才

リジナルブランド「あけぼの珈琲下関店」と、今年3月にオープンした新業態の「ローマ軒 ekie 広島店」の兼任店長を務める的場。常にスキルアップを目指しながら仕事を楽しみ、充実した日々を送っている的場に、これまでの経験と今後の目標を聞いた。

## 人間力を上げる大切さに 気づいた上司の言葉

福岡県出身の的場は、高校卒業後自立しようと思いつく進学せずに社会人になった。

就職先には700人の同期がいて、配属先だけでも400人が働く職場だった。そのような環境の中で多くの方々と出会うことが出来たと懐かしそうに語る。

その中でも忘れられない上司の言葉がある。「『組織人』という立場でなくなつた時に、その人にどれだけ人脈が残っているのか、何ができるのかの違いは『人間力』の差だと思う。」この言葉が的場の考え方の基本になった。

## 新たな挑戦へ

就職先では、販売数の増加を目標に営業していた。的場はお客様のことをまず第一に考え取り組んだ結果、高成績を上げることができた。そしてその考え方を評価され、的場は昇進していった。しかし、「昇進して上のポストに就くことの意味に疑問を抱いた的場は、自分には他に何かできることがあるのではないかと。やり残したことはないのだろうか。」と思い、新たな挑戦をするために転職を決意した。

全く経験のない仕事をしたいと思いい、アパレル会社に入社し販売の接客サービスを徹底的に学んでいった。

「アパレルでの接客サービスの奥深さを学ぶことができ、新しい環境で本当に楽しく働くことができた。」と語る。

接客サービスができるようになる、「次は何に挑戦しようか」と考え、それまで料理をしたことがなかった的場は飲食業界に飛び込む決意をした。

## 自分にできることを 最大限に生かす

転職先は当社同様、複数の飲食店を経営する企業だった。その会社での思い出でもあり、自慢できることがある。製菓調理専門学校の生徒と一緒にメニューを考え商品化するというコラボレーションだ。

「和食を提供するフランチャイズの店舗だったため、独自メニューをつくることはできず、お弁当の内容を考え販売することになりました。本当に生徒の皆さんが頑張ってくれ、楽しく働きながら、良い経験をさせていただきました。店舗は利益アップにつながり、一緒に取り組んで下さった専門学校様は、その後も様々な企業とコラボレーションすることが出来たと喜んで下さいました。素敵なご縁を築くことができ、店舗、さらには会社が良い置き土産をつくることができたと思います。」と懐かしく語る。

## ニッポンコーポレーションとの出会い

飲食業の楽しさを感じたのは「次

は洋食の世界に進みたい」と考えていた。その時に、ある方を介して河野社長と出会った。この会社ならいろんなことに挑戦できると感じ、何度か面談する中で、社長の人柄に惹かれ2018年に入社を決めた。

入社後、大阪王将に配属された的場は、手巻きにこだわる餃子や大阪王将スピリッツの「今日一日が悔いのない86、400秒である事を誓います」という言葉に感銘を受け、今も一秒一秒を大切に過ごすことを心掛けている。

そして入社一年後に自社ブランドあけぼの珈琲下関店の店長を任された。FC店とは異なり、自社でメニュー開発や販促を企画する経験が自身の成長に大きな変化をもたらしているという。

また、スタッフ達の育成においても「スタッフは大切なファミリー」という考えのもと、楽しく働くことが出来る環境づくりに力を注いでいる。

## 新規店舗の立ち上げ という貴重な経験

そして的場は、今年3月にオープンした新業態である「焼きスパ&立ち飲みワインの店」「ローマ軒」の店長

を兼任するという大役を担うことになった。

初めて新店舗の立ち上げを経験するの場にとって、何もかも全てが新鮮であり勉強の連続だった。

施工業者の方との打ち合わせでは専門用語に戸惑い、オープニングスタッフの研修では本部のSVの力を借りながら何度も営業をイメージしながらコミュニケーションを繰り返し、は課題点を修正しながらグラウンドオープンを迎えた。

オープンしてすぐに新型コロナウイルスの影響を受け、店舗は休業を余儀なくされたが、その間も仕事がなく収入のままならないスタッフを気遣い、常に連絡を取って不安を少しでも和らげるという心配りに注力した。



その甲斐があった、営業を再開した時、スタッフが誰一人辞めずに戻ってきてくれたと嬉しそうに話す。

## 今だからこそ できることを大切に

一度きりの人生だからこそ、色々なことに興味を持ち挑戦しなければもったいないとの場は話す。できることを積極的に探して取り組んでいく姿勢をいつも忘れない。人との関わりから学ぶことも多く、これからも様々なことに興味を持ち、楽しみながら働いていきたいと、常に前を見据えているの場の今後の躍進を期待せずにはられない。

## 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)



# 店舗 REPORT

## 宅配クック123

### 下関店

2015(平成27)年 OPEN



店長  
くまがい しんじ  
**熊谷 伸治**  
が紹介します!



▲普通食

## 店舗の特色

「宅配クック 123」は高齢者専門宅配弁当事業です。安心して食事をしていただけるよう、管理栄養士が献立したその方に合わせたお弁当(普通食をはじめカロリー・塩分調整食やボリューム食など)を提供しています。ただお弁当を届けるだけではなく、ご利用者様のご様子やお困りごとを毎日確認し、ご家族やケアマネジャー様に喜んでいただいています。

スタッフは、私と14名のパートスタッフの計15名です。お客様も働いているスタッフも、人生経験のある年配の方が大半。お客様と近い年代のスタッフも多いため、お客様一人ひとりの気持ちを理解でき、寄り添った接客ができることが強みです。



▲ムースセット食

## 工夫していること



ズバリ笑顔の接客です。そのために、メリハリをつけつつも昼食時にはプライベートの話などをして積極的にコミュニケーションを取ることを心がけています。普段から自然と明るく、楽しい雰囲気や働きやすい環境を整え、自然と笑顔が溢れるような職場を作っています。



▲透析食



## 注目スタッフ

よし や めい こ  
**吉屋 裕子さん**



入社して丁度1年が経ったスタッフです。頼みごと嫌な顔ひとつせずにご対応の方で、シフトで体調不良者が出たときに急遽代わりに出勤してくださったこともありました。料理が得意で、毎日美味しい手作り弁当を持参していらしゃいます。

## 注目スタッフ

むら かみ きよとし  
**村上 清俊さん**



今年入社したスタッフです。お客様の無理難題にも笑顔で対応してくれます。お弁当の配達時間に3時間の変更が出てしまっても、快く責任をもって対応し、やり遂げてくれたこともありました。



▲カロリー・塩分調整食



▲たんぱく・塩分調整食

## 思い出深いエピソード

3か月連続で売り上げ目標を達成したときの、お祝いを兼ねた食事会です。

年に3回程度開催出来ています。冬にはみんなで食材を持ち寄って“おでんパーティー”をしたこともあります。普段関わりのない従業員同士の交流の場にもなっています。

## 今後の目標!

夢の1ヵ月8,000食売り上げが近い目標です! 続けて10,000食を目指して頑張りたいと思います! そのご皆様にお願いです! 私たちのサービスが必要なご家族・お知り合いの方がいらしゃいましたら是非ご紹介ください!!! まずはお気軽にご相談から承ります!

ご連絡先:熊谷 ☎080-6342-2059



▲健康ボリューム食



▲やわらか食



▲消化に優しい食



# 感

KAN

互いの気持ち・存在・立場が

# 応

NOU

感じ合い・交がり合い・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.18

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～

## 『ギブ アンド ギブ』



多くの皆さんはこの言葉は聞いたことがあると思います。  
毎月配布している「プチ紳士からの手紙」という冊子でよく目にしますよね。

初めて目にした方はどのように感じられるでしょうか？

この言葉の意味の深さを冊子で初めて知ったとき、我々の『ほすぴたりてい』の考え方にとっても似ていると感じました。



『ギブ アンド テイク』と云う言葉はよく見聞きするけれど、『ギブ アンド ギブ』はあまり馴染みがないかもしれません。

『ギブ アンド ギブ』とは  
【与え続けること】で、テイクを期待するものではない  
ということです。

我々の理念にもある『ほすぴたりてい』も、見返りを求めないサービス・無償のサービスで付加価値をつけ、お客様の期待を上回ることで感動を提供するというものなので、この2つの言葉は同じ考えであると思います。

冊子で紹介されていた  
誰かのためにと考えることで、難しいことや辛いことを乗り越えられる力を得ることができたという事例を紹介します。

仕事を通じて新しいことを学ぶ機会も多く、やりがいを感じながら夢中で仕事をしていましたが、仕事の量もかなり多く、少しずつストレスも溜まっていました。ついには「どうして自分はここまでやらなくてはいけないだろう…」と考えることも増えてきました。

そんなときに「ギブ アンド ギブ」の精神を思い出すことで「この仕事があまく軌道に乗れば、一緒に苦労している同僚や関係者の喜ぶ顔が見ることができる」「よし!みんなのためにも、もうひと頑張りしよう!」という前向きな気持ちになれたのです。

この様な考え方で仕事をしている人は、人間関係で悩むことも少ないでしょうし、巡り巡って結果的に多くのテイクを得られるのだらうと思います。

また、動物の親子のドキュメンタリーなどを観て、感動した経験のある方も多くいらっしゃるのではないのでしょうか。まさに『ギブ アンド ギブ』しかありません。親は子供に無償の愛を注ぎます。そこに見返りなどありませんよね。私自身も親となり、子供の成長の過程でたくさんの感動や幸せや喜びを何倍にもしてテイクしてもらっています。

最後にラルフ・ワルド・エマーソン(※)の言葉を紹介します。

『幸福は香水のようなものである。  
人に振りかけると自分にも必ずかかる』

※ラルフ・ワルド・エマーソンは1803年から1882年にかけて活躍した、思想家・哲学者です。

ハーバード神学校で伝道資格を取得し牧師になりましたが、自由信仰を主張したため教会を追われてしまいました。その後アメリカの文化の独自性を主張し、宗教を離れ哲学の道に入ります。評論本も出版し、それは宮沢賢治や福沢諭吉など多くの文学者にも影響を与えました。



### 領家 好江さん

所属：ダスキン日進山口営業所  
働き始めて：12年

## 今月のキラビト

### 池本 美優さん

所属：ミスタードーナツ  
JR広島ステーション  
働き始めて：1年



#### ごだわりを教えてください！

お客様と笑顔で接し、コミュニケーションをとることを大切にしています。ご要望をよく聴き、心から喜んでいただけるお掃除を心がけています。いつも所内スタッフの協力があるため、忙しくても頑張っています！

#### 働く店舗の好きなどころを教えてください！

明るく元気が良く、色々な話が出来る和気あいあいとしたところです。

#### 読者に一言お願いします！

あっというまの12年、これからもメリーメイド・BSヘルプ(事業用レンタル)・ハーティ(家庭レンタル)の3役を体の続く限り日々精進して参ります。

(領家さんはメリーメイド、事業所レンタル、家庭レンタルと3役をこなすマルチプレーヤーで、とにかく明るい性格で話すと元気をもらえます。そろそろTMX(ターミニックス)の害虫駆除も出来るかも？)

ダスキン日進山口営業所 所長 森本 博さん

#### ごだわりを教えてください！

どんな時でも笑顔でお客様をおもてなしするよう努めています。時には、疲れたなど感じることもありますが、お客様から「ありがとう」など温かい言葉をかけていただくこともあり、頑張ろうと思えます。お客様と直接ふれあう仕事だということを意識して、また足を運びたいと思っていただけるような店員になることを目標に働きたいと思っています。

#### 働く店舗の好きなどころを教えてください！

JR広島ステーションでは、女性の働きさんが多く、様々な悩みを相談したり、楽しくおしゃべりをしたりなどアットホームな職場だと思います♪

#### 読者に一言お願いします！

これからも、JR広島ステーションショップの仲間たちと、明るく元気なお店づくりを目指して頑張ります！ぜひ一度、足を運んでみてください。お待ちしております。

(誰にも負けないほどの笑顔で店を盛り上げてくれるムードメーカーです。夕方からの時間帯を中心に励んでくれています。明るさと元気と物怖じしない性格で何事にも好奇心を持って取り組んでくれ、非常に頼りになる存在です。)

ミスタードーナツ事業部 SV 西田 修さん

## 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

#### 《末武中支店 岡本 香織さんへ》

出張中に冷蔵庫の電源が1ヶ月間入っておらず、庫内が大変なことになってしまいました。諦めて捨てるかとも思いましたが、ダメもとでダスキンさんにお掃除の相談をしたところ、嫌な顔一つせず引受けてくれて、『本当にお掃除できるの?』という悲惨な状態だったのですが、黙々と作業してくれて、とてもキレイになり、仕上りに大変満足しています。買い換えていたかなりの費用がかかっていたと思います。本当に助かりました。ありがとうございます。他の箇所もまたお願いしますね。

### 貞友常務からのコメント

😊 末武中支店では以前から、「お客様のお役に立ちたい」という精神から、難しい依頼でも簡単にお断りするのではなく、誠心誠意できる限り対応をすることを心がけていますが、今回の依頼は想像を絶する衛生状態で、もちろんマニュアルにないサービス内容ですし、かなり大変だったと聞きました。携わっていただけたスタッフさんの仕事への姿勢には本当に頭が下がる思いです。素晴らしい対応をありがとうございます。

### ご意見

長府駅の方へ行った女性が運転しているダスキン車(箱パン)が、周りを気にせず伝票を見ながら運転しており、とても危ない感じでした。もっと気をつけるよう会社で指導してください。ダスキン幡生支店で間違いないですが、車番は確認できませんでした。



完全なる脇見運転で、一歩間違えば交通事故に繋がる大変危険な行為です。過去に幡生支店で発生した痛ましい重大事故も伝票に目を移したことが原因でした。「伝票の確認は必ず車両を安全な場所に止めてから行ってください!脇見運転は絶対にダメです!!」安全運転講習会や朝礼などで繰り返し注意喚起を行っています。一瞬で取り返しのつかない事態になってしまう事を今一度肝に銘じて、全員安全運転厳守をお願いします。



### ご意見

ローマ軒さんは、価格はリーズナブルで美味しく利用させていただいていました。今回、広島出張の際に駅ビル内にあったのでランチ訪問しました。店員は2名。食べ終わられたお客様が1名。食べ終わられた方がレジをする際、電話をしながら対応しており、ややこしくなったのか奥に行っていました。調理をしている人がレジを始めましたが、私の料理は火を付けたまま。フライパンを返した時にスパゲティがこぼれましたが、そのままレジを続けていました。あまりにも片手間で料理を作っているのが、気分が悪くなりました。大変不愉快な思いをしました。

### 中村常務からのコメント

ファンならではの意見!有難いですね!残念な失態ではありますが、こういった気付きをいただいて成長します。自分の注文した商品を片手間でやられると不安ですし、心配です。そして、何で私なんだ!って考えるのは必然ですね。ローマ軒は新店です。この失敗をしっかりと糧に成長しましょう!店長から猛省し、改善を約束したと報告を受けました。真摯な姿勢は必ず成長出来ますので期待しております。



## 役員人事に関するお知らせ

昇任(令和2年7月1日付)

貞友 英之 常務取締役 環境衛生事業部担当  
中村 剛 常務取締役 フードサービス事業部担当

## New Baby

フードサービス事業部  
出店マネージャー兼運営トレーナー

川畑 真太郎さん

ひな  
次女 日奈ちゃん

2020年6月26日生まれ

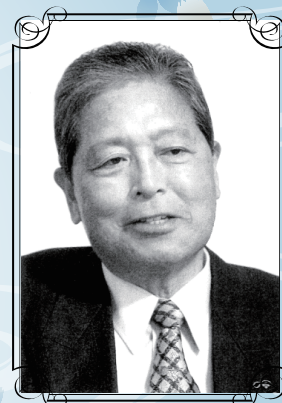




# 先代に想いを馳せる

先代 故 河野桂治氏の十三回忌に際し

平成 16 年度（2004 年）鈴木清一賞（※）受賞時に「ダスキン FC マガジン」に掲載されました先代 故 河野 桂治氏の仕事に対する想いをそのまま紹介致します。



先代 故 河野 桂治氏

## 自分を二の次に、働きさんを育て 「顧客満足」に心を尽くす

### 人生の夢をかけ独立、地域の中核店へと成長

河野さんとダスキンのご縁は、ケントクコンロを営んでおられた鈴木会長の実兄が実家の取引先だったことにはじまります。河野さんには「30 歳を過ぎたら独立」という目標があり、商社勤務を通じて、レンタルやフランチャイズという革新的な流通システムに将来性を感じていたことから、昭和 43 年に加盟されました。—中略— 山口県内で 7 番目という後発の加盟店ながら、初年度で月商 100 万円を達成。その後、ミスタードーナツ、サービスマスター、ターミックスと事業領域を拡大。「逆風の時もありましたが、地域の中核店になりたいとの思いが強く、いつの間にか新事業の先発隊のような役割を担うようになったのです。」

### 「仕事の報酬は仕事」であると鈴木会長と確かめ合った価値観

加盟から 7 年ほど経った頃、鈴木会長と夕食をする機会があり、「『仕事の報酬は仕事です』と話す、会長が矢継ぎ早に質問を投げかけてこられたのです。商社マン時代、『モノが優先、儲けがすべて』という価値観に違和感を持ち続けた私は、儲けよりも目標の達成こそが報酬という考えを懸命に伝えました。」すると、鈴木会長は目を見開いて激励されたといいます。「立場を超えた人間的であたたかな共感が生まれ、心の底から意気投合できました。このことは『社長からのラブレター』に掲載されたことと記憶しています。」

河野さんは加盟店の経営において、社内環境の充実と教育への投資を最優先に取り組んでこられました。—略—

### お客様の満足と事業の成功は、働きさんの成長から

株式会社ニッシンコーポレーションでは、部門ごとの独立採算制を徹底。「経営計画立案から実践まで若手に任せています。すべてが順風とは限りませんが、上から与えられた仕事だけでは得られない成長が生まれます。」また、名刺には『顧客感動満足業』と印刷。事業を通じてお客様に満足や感動を提供するのは人の力。そのために働きさんへの投資は惜しまず、働きさんも河野さんの思いに応えようと努力していると実感されています。

河野さんの願いは、これからもダスキンとともに歩み続けること。「『喜びのタネまき』は不変の経営理念ですが、方法論はお客様のニーズに合わせて変わるべき。トップシェアであってこそトップブランド。微力ながら、明日のダスキンを支える一人でありたいと願っています。」

※鈴木清一賞とは・・・

ダスキン創業者・鈴木清一氏が世を去った翌年、鈴木氏の思想に共鳴し、ダスキン企業集団の発展に寄与した方を讃えるために設けられた賞



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.25

2020.8.8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