



Be Moved

Be Moved

vol. 28

2020年11月10日



環境衛生事業部
 宅配クック123下関店
 ダスキンヘルスレント下関ステーション 兼任店長

熊谷 伸治

1 994年(平成6年)、
 株式会社ニッシン
 コーポレーションへ

途中で入社した熊谷伸治。現在は、宅配クック123下関店と、ダスキンヘルスレント下関ステーションを兼任で店長を務める。入社から25年を越え、いくつもの店舗を経験してきた熊谷に、これまでの軌跡と仕事にかける想いや今後の目標について話を聞いた。

楽しく働ける店作りを
 実現した若き店長時代

21歳の時、入社してすぐにミスタードーナツへ配属。その後、初めての店舗異動は30歳の時だった。福岡で創作鉄板料理店のオーナーに携わり、その3年後に吾平下関店の店長に抜擢された。

オーブンから3年連続で売り

上げは伸び続け、毎月1000万円超えの売り上げを達成。当時、常に心掛けていたのは、一緒に働く仲間と楽しく仕事をする事。スタッフとも良い関係を築き、「一生懸命な人が楽しく働ける店を作りたい」という思いを実現できた時間だった。

そして実績が評価され、「海響れすとらんしずか」の初代店長に任命された。

どん底を経験して
 得た学び

しずかに異動するまでは気軽に立ち寄れる雰囲気のお店だったが、しずかはぶぐなどの高級食材を提供する店だった。そのギャップから、店長として店をどのように運営するべきか、次第に分らなくなっていた。40歳にして初めてぶち当たった壁。プロ意識が



高くこだわりの持った料理人たちと意見が合わず、衝突することもあったという。

「とはいえ、逃げるわけにもいきません。5年間、全てを受け入れて乗り越えました。」

この期間、体調を崩してしまっただが、多くの励ましを得て再起した。苦しい経験だったが、しずかを含め様々な店舗を経験できたことで、新たな見方ができるようになったという。それは、『人それぞれの考え方があり、その人の

立場に寄り添って考えれば何事も理解できる』ということだった。今は、「型にはめなくても良い。それぞれのやり方を尊重し、良いところを伸ばしていけばそれで良い」と感じている。

大切なのは信用を積み重ねること

現在は、兼任店長として、2店舗の営業活動や管理業務を行う。宅配クック123では更に調理・宅配を担当。営業は初めての経験だが、一つひとつの約束を必ず守るように徹底し、お客様から信頼を得ようと努力する日々だ。

お客様の要望をしっかりと汲み、痒いところに手が届く接客を心掛けている。宅配クック123ではケアマネージャーを通して依頼があり、お客様にお弁当をお届けするケースが多い。安否確認のため、手渡しが基本だ。配達時にお客様の姿が見えなければ、家

の中まで探してほしいとか、時間指定を頼まれる場合もある。顧客が増えてくれば、対応が難しい内容もあるが、ケアマネージャーからの要望には最大限対応するの「熊谷のポリシー」だ。対応が難しい場合も、機転を利かせてできる範囲で応える。そして、連絡や報告を欠かさない。

「ケアマネージャーの数人から、一番信頼できるお弁当屋さんと言われたことがありますね。とても嬉しいことです。」

地道な努力の積み重ねが、地域での高評価に繋がったのではないかと実感している。

感謝の気持ちを恩返しに変えて

熊谷には今後の目標がある。それは、「自分を応援してくれた人たちに恩返しをすること」だ。一時期体調を崩してしまったが、乗り越えられたのは、社長や常務、



会長、周りの人たちから多くの励ましがあつたからだ。今でも胸に大きな感謝の想いを抱いているという。

「いつか、自分も誰かの役に立てる人間になりたい。これからも、自分のできることを通して、会社に貢献していきたいと思っています。」

熊谷はこれからも誠心誠意仕事に向き合い、多くのことを吸収していくだろう。

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)

店舗REPORT

R Baker オーパ大分店

2019(平成31)年6月OPEN!
客席数:16席



R Baker事業部SV
いしざき ゆうじ
石崎 裕士が紹介します!

特色

当店は、2019年6月にグランドオープンした大分駅より徒歩5分の立地にある“食をテーマにした商業施設「大分オーパ」1階で営業しています。当社R Baker事業では広島県・福岡県に続き3店舗目、ブランドとしても大分県初出店の店舗です。R Bakerの特色でもあるお洒落なイトインコーナーも併設しているので、お買い上げいただいた美味しいパンとドリンクをその場でお召し上がりいただけます。近隣にお住まいのお客様、特に高齢の方に多く来店いただき、ショッピングモール内にありながら「街のパン屋さん」の雰囲気があります。店舗スタッフは社員2名、パートナー19名の合計21名です。パートナーは学生さんがほとんどです。

独自の取り組み



本部から送られるマニュアルの他に、自分なりに噛み砕いて分かりやすいようにマニュアルを作成して、皆の見えるところに貼っています。また、外観がスタイリッシュでパン屋さんであることが分かりづらいので、展示方法を工夫しました。パンを外側から見えるように並べたり、ディスプレイゾーンに粉のレプリカやコーヒー豆の袋を配置したりしています。



思い出

2019年11月、臼杵で開催されたパンフェスに出店したことが思い出に残っています。他店よりも多くパンを持って行ったものの無事に売り切ることができ、大きな達成感を得られました。8月から出品するメニューを考えたり、包装に貼るシールを一から作ったりと、時間をかけて準備した甲斐がありました!



強み



スタッフ間のコミュニケーションがとれているところです。私自身は30代ですが、学生ともフラットに接しています。常連のお客様が多いため、きちんとスタッフ間でお客様の情報を共有し、誰でも常連さんとの会話に対応できるようにしています。また、お客様との会話も工夫しています。世間話を交えるなど活発にコミュニケーションすることで、リピーターの獲得にもつながっていると思います。

注目スタッフ

いわさき しょうこ
岩崎 祥子さん

今まではホール担当でしたが、今年の7月後半からキッチンに入り、パン作りの勉強を頑張っています。シフトが足りないときはホールに出ることもあるので、マルチな働き方をしていると思います。普段からしっかりしていて、接客・店作りの経験もあるので、とても頼りになる存在です。

今後の目標!

認知度を高め、かつファンを増やすことで売上高UPに努めます。店舗のみの売上に頼るのではなく、BRANCH福岡下原店同様外販できる糸口を作り、売り上げを伸ばしていきたいと考えています。

そのためにも、まずはパンフェスなどの催事で認知度を高め、ファンを増やしていくことが重要だと思っています。



注目スタッフ

にしむら こうた
西村 幸太さん



元々キッチンでパン製造をしていましたが、ホールに転向しました。恥ずかしがり屋な面があるものの声もよく出し、しっかり努めてくれています。皆に愛されるキャラクターで、彼がいるだけで和やかな空気になるムードメーカー的存在です。



フォローします!
Instagram



Twitter



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.21

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～

『不易流行』

9月に新しく菅内閣が誕生しました。

菅総理は第二次安倍内閣で7年11か月もの間、官房長官を全うし、安倍内閣を支えてこられました。

菅総理は就任後初の会見で

『安倍政権が進めてきた経済再生のための金融緩和、財政投資、成長戦略の3本を柱とするアベノミクスを継承し、今後とも一層の改革を進めていく』と所信表明されました。

中でも『行政の縦割り、既得権益打破、規制改革に全力を注ぎます』と云われ、行政改革担当大臣に河野太郎氏を起用されました。

この就任会見を視聴して『不易流行』という熟語が浮かびました。私が非常に好きな熟語です。

この熟語の意味は

『いつまでも変化しない本質的なものを忘れない中にも、新しく変化を重ねているものをも取り入れていくこと。』

また、新味を求めて変化を重ねていく流行性こそが不易の本質であること。』です。

私の解釈は、不易とは会社の理念・考え方で

流行とは新しく仕組みやルールを変えて革新的な変化をしていくことと捉えています。

菅総理大臣も安倍さんの政策や考えを忘れず(不易)

コロナ対策や新しく改革もする。(流行)

この改革こそが(不易)の本質であると思います。



先日、当社の運営する店舗で食事をしたことでした。以前はお客様のテーブルですべて注文を受けておりましたが、現在は各テーブルにあるターミナルを使用してお客様が注文をするしくみになり、負担が軽減されています。もちろんお客様も自分のタイミングで注文ができるので便利にはなっていますが、このようなケースがありました。

注文された商品をお客様へお持ちした際、隣の席のお客様が飲み物を注文されました。

すると『そちらのタブレットからご注文ください』と言って去って行きました。お客様は『ああ、これね』という感じで一生懸命画面で注文したいメニューを探していました。

お客様との接点が減ることで、配膳する仕事が単純作業のようになってしまっている…と感じました。

お客様がおいしい食事をしながら楽しい時間を過ごしていただくなかで『感動』『満足』を感じていただけるようお手伝いすることが本来の使命であり、ここでいうところの「不易」なのではないでしょうか。

新しい仕組みに変わったときに、本来変えてはならないところまでいつの間にか変えてしまっています。

新しいことへはどんどんチャレンジし、効率を求めることは悪くありませんが、それによって本来の目的まで変わってしまっは意味がありません。

これからも理念をしっかりと遂行しながら、新しいことにどんどんチャレンジして変化していきましょう。



石材日進では、墓石の他にも庭石用商材等も取り扱っております。

国産アンティークレンガ

積みレンガとしても敷レンガとしてもご活用いただけます。



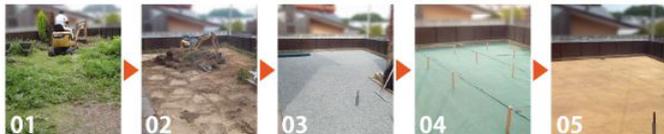
中国古レンガ

費用を抑えたい方にオススメのレンガです。



防草工事施工

お庭の雑草が大変な方『防草工事』がオススメです！



01 雑草を取ります 02 隅々までしっかりと 03 平らに砂利を敷きます 04 防草シートを張ります 05 スッキリ完成!!

防草シートのみも販売しております！

お見積り無料です！
お気軽にご相談ください。

濾(ろ)材も販売しております

水槽のろ過機の中に入れて水質の維持をすることができます。



購入希望の方は、事前にお電話にて来店予約をいただきますようお願い致します♪

お問合せ電話番号

☎ 0120-59-1401

☎ 083-229-1401



11月・12月のイベント情報

11/23(月)

午前 秋のリース
参加費：3,500円(+税金)

午後 ミニ観葉の鉢植え
参加費：2,500円(+税金)

12/7(月)

午前 クリスマスのリース
参加費：3,500円(+税金)

午後 クリスマスの鉢植え
参加費：2,500円(+税金)

ガーデンマルシェ下関店 よりイベントのご案内です

ガーデン
マルシェ
Garden Marche

開催時間：午前10:30～
午後14:30～

予約制定員：5名

お申し込み
電話番号 ☎ 083-248-2253

マスク着用にご協力ください

ガーデンマルシェ
下関店インスタグラムはこちら



お客様の声

称賛

◀幡生支店 松原さんへ▶

担当の松原さんとの話の中で、足が悪くお風呂の掃除に困っている事を伝えたと、くらしキレイBOXという商品の中に風呂化粧室用洗剤があると勧められ話を聞きました「洗剤を塗布した後にシャワーで流すだけで汚れが落ちる」など使い方を丁寧に説明してくれ、「足が悪くてもお掃除出来ますよ!」と一言添えてくれました。私の事を考えて提案してくれたことがとても嬉しかったです。

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!

ご意見

ダスキンとは無関係の同級生から、ダスキンの支払いの事で連絡がありました。同級生に確認したところ、〇〇さんが同級生一家にダスキンの取引に関する僕の個人情報をお話しています。全く関係の無い他人に個人情報を漏らすとはどういう事ですか?ダスキンは解約します。

真友常務からのコメント

会社の売上や自身の成績を優先するのではなく、「お客様のために」という松原さんの気持ちがお客様に伝わりましたね。それと、事前にお勧めする商品の事を勉強し、お客様が楽に汚れを落とすことができるように、分かり易く説明ができたのだと思います。これは松原さんが入社1年目の話ですが、一部の先輩社員よりもくらしキレイBOXを多く販売していました。これからもお客様のお困り事に対して的確にお応えしていきます。

個人情報とはデータや印刷物だけでなく、声として発した物も含まれます。噂話もダメです。今回は会話による個人情報の漏洩にあたり、完全に個人情報保護法に違反する行為です。しかも自身の支払いの事を知人に話されてはご立腹されて当然です。個人情報の取扱いに関しては、契約書などで当社内での各種手続や当社からの連絡以外には利用しない事をお客様とお約束しています。コンプライアンス勉強会で繰返し学んでいる事を絶対に守ってください。

ご意見

会計時、1000円オフのクーポンを出し忘れて、会計後に出したら受け付けてもらえなかったです。レジ処理は後から変更できるのでは?忙しいのでいいかもしれませんが、暑いジョッキで飲み物を出されました。スタッフに印象の悪い人はいなかったの、もう少し細かい所に気を配ってほしいです。

中村常務からのコメント

最近、似たような案件を度々いただきます。レジについて多いというのではなく、スタッフ側が自分勝手な判断でお客様を困惑させる、傷つけるという意味です。きっとこの案件も会計後にクーポン利用は出来ないと教わっている(知っていた)わけではないでしょう。多分、そうだろうと未確認のまま対応をしてしまった。若しくは、忙しくてその様に対応した?だとすると大変です。優先順位の教育も出来ていません。知らない場合、不安な場合、聞く時間を取ってください。お客様へお待ちいただき結構です。大盛りは出来るのか?味の変更は可能か?アレルギーはないか?多くの疑問(心配)がお客様にはあります。多分で返答するのではなく確実な返答をお願い致します。今回の宗像店の案件は惜しかった。ただ、ご意見をいただく時にこういった内容は安心します。>スタッフに印象の悪い人はいなかった→真心込めた接客は伝わったのかな……。



ふくしま りえ
福島 理江さん
所属：ゴスキン幡生支店
働き始めて：12年

今月の キラビト

おくはら まいこ
奥原 麻依子さん
所属：大阪王将岩国新港店
働き始めて：9年半



こだわりを教えてください！

私が小学生の頃、母がハーティさんをしていて、時々一緒にお客様のところへ伺っていました。母がお客様と楽しそうにやりとりしている姿を、人見知りがちだった私は凄いなあと感じながら見ていました。自分自身が同じ会社・仕事に携わることになり、母のように笑顔で元気良く、お客様が些細なことでも気軽に相談していただけるような関係「信頼関係」を築けるように心掛けています。

働く店舗の好きなところを教えてください！

他の業務と比べて一緒に作業することは少ないですが、困っているときや大変な時に助けてくれる人たちに囲まれているところです。

読者に一言お願いします！

今年はコロナウイルスで今までとは違った状況となり、世界中の人たちが不安を抱えている状況が続いていますが、毎日よく食べてよく眠ってよく笑って過ごしていきましょう！

福島さんは兔に角お客様からの評判が良いです。たまに福島さんのお客様へ代行でレンタルに伺うと、「辞めるんじゃないだろうね！」と心配されることもしばしば。アンケートキャンペーンにおいても、「いつもありがとう」や「笑顔で癒されています」といった内容のご返信が。これからは商品の対価よりも人への対価の時代が来ていると思います。そんな時代にマッチした大事な人財です。これからも宜しく願い致します。

ゴスキン幡生支店 営業部長 栗田 明也さん

こだわりを教えてください！

いつもお客様のペースに合わせて、対応するように心がけています。ご家族でのんびり来店される方、仕事の合間に、さっと食べたい方など、お店の忙しさにかかわらず、その方のペースに合わせて、快適に過ごしていただけたらと思っています。

働く店舗の好きなところを教えてください！

少ないスタッフで、営業しているので、一人一人のスキルが高いと思います。忙しいときに、スムーズに動けてお客様から褒められると、より一体感を感じてとても楽しいです。

読者に一言お願いします！

大阪王将岩国新港店の餃子は、ベテランスタッフが焼いた神焼き餃子です。ぜひ、一度食べに来てください。

オープンから9年半、PAリーダーとして大活躍中。岩国店は季節商品の販売数がいつも全国上位でランクインしています。その要因は、奥原さんの「おすすめてークの徹底」にあります。すべてのお客様に商品の素晴らしさを提案し、ご注文に至っています。新人さんの教育も徹底され、売上に大きく貢献していただいています。店長の代理業務もこなし、王将事業部にはなくてはならない人です。

大阪王将事業部 SV 尾崎 徳久さん

社内トピックス

ご予約承ります。

Go To / iEat

やまぐち食事券もご利用いただけます！

お申し込み電話番号
083-223-6251

しずか おせち

ご予約承り中

ご予約締切日 **12月25日(金)**
(お渡し日)12/31(木)10時~15時
配送無料(岩国市内) 志保・岩国・門田・小島

おせちフル(八寸/約24cm) 【一の重・オードブル】	二段重(八寸/約24cm) 【一の重・二の重】	三段重(八寸/約24cm) 【一の重・二の重・オードブル】
19,000円(税込)	23,000円(税込)	28,000円(税込)

割引 店頭でのお渡しで**5%OFF** 早割 11/30(月)までにご予約頂くと**10%OFF**

福

とらふく 地方発送承ります

“ふく”を招く

とらふくセット **19,000円(税込)**
-宅配送料はサービスさせていただきます-

- ・とらふく刺身(尺絵箱 箱詰)
- ・とらふくアラスキ
- ・とらふく皮刺・ひれ活用ひれ
- ・自家製ポン酢
- ・小葱、寸葱、赤おろし、橙又はカボス

とらふく刺 **11,000円(税込)**
・とらふく刺身(9寸アラスキ専用)
- ・とらふく皮刺
- ・小葱、寸葱、赤おろし、橙又はカボス
- ・自家製ポン酢

お気軽にお問合せ下さい

New Baby

ミスタードーナツ 祇園新道ショップ
よしまつ けんたろう
吉松 健太郎さん
みれい
長女 美玲ちゃん
令和2年9月9日生まれ

大募集!!!

来年は丑年ですね /

2021年 年男&年女大募集!

新春号(30号)に年男・年女の皆さんを掲載させていただきます。たくさんの方のご応募をお待ちしております!

我が社のそっくりさん(有名人・動物など)、我が子・ペット自慢も引き続き大募集中です!

社内報についてのご意見・ご要望・情報提供はこちらから



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.28

2020.11.10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