



Be Moved

Be Moved

vol. 29

2020年12月10日



フードサービス事業部
ミスタードーナツ事業

スーパーバイザー

にしだ おさむ
西田 修

1 997年(平成9年)に
新卒で入社。ミスター

ドーナツ事業部に配属され、最初に任された業務は、店頭に立ち、接客をすることだった。そこから一歩ずつ、挫折を味わいながらも成長を続けてきた。現在任されているのは、お客様の笑顔を創る「夢のある仕事」だと語る西田に、これまでの苦労や今後の目標について語ってもらった。

店長はスタートライン
会社で貢献できるのは
そこからだ

「店長になったときが、スタートラインだ。」

これは入社当初、先輩社員から言われた言葉だ。西田はまず、ドーナツの製造や販売といった現場の仕事を覚え、それから店舗の経営に関わる様々な業務に慣れていった。店主に就任したのは、入社から2年ほど経った頃だった。

店主として赴いた最初の店舗は、前日までベテラン店主が切り盛りしていた店。まだ20代前半の新しい店主に、元からいたアルバイトスタッフは戸惑いを隠せなかったのかもしれない。何をやっても以前の店主と比較されてしまい、なかなか信頼を得られず、苦悩の日々を送った。しかし、悩んでいる時間など一切なく、一日一日を乗り越えていくことに必死だった。店主として不器用ながら精一杯努めているうちに、次第にスタッフが協力してくれるようになってきたことを感じた。一緒に店を立て直していく中、彼らとの絆も次第に強まっていった。

厳しい言葉も、
すべては自分の
成長のため

店舗の運営に四苦八苦する西田を支えてくれたのは、共に働くスタッフたちばかりではない。ご指

導くくださったミスタードーナツ本部のエリアマネージャーや先輩社員もまた、大切な存在だったという。

「店舗のスタッフは店主の姿から学ぶ。皆がもし笑顔での接客や心地よいサービスを提供できていないのなら、それは店主ができていないからだ。」

そんな厳しい言葉を自分の成長のためにあえて言ってくれていた先輩に対して、最初は苦手で避けてばかりいた。しかしあるとき、すべてが腑に落ちた。よく考えてみれば、どのアドバイスも道理に合っている。それまでは自身の未熟さから深く考えることができていなかったが、注意を受けるのは決して悪いことではない。むしろ、自分では見えていなかった部分に気付かせてもらえるチャンスなのだと思うようになったのである。そう思うようになってからは、以前にも増してまわりの声に積極的な耳を傾けるようになった。

「お守り」は今も手帳の中に

お客様からいただく言葉にも、大きく成長させられた。店主就任間もなかった頃、あるお客様から接客態度を指摘され、アンケートを実施したことがある。閉店後、すべての業務が一段落してから、アンケート用紙に寄せられたお客様の言葉に目を通す。疲れた身体が更に重くなりそうな、厳しい意見がほとんどだった。しかし、その中に一つ、西田の心を温めてくれるものがあつた。

「うちの子どもたちは将来、ミスタードーナツで働くのだそうです。優しい言葉と笑顔が印象に残ったのだと思います。」

それは、小学2年生の双子のお子さんと一緒に来店した女性が、用紙に残してくれた言葉だ。西田にとって、これほど心に響くものはなかった。ただドーナツが美味しかっただけかもしれない。それでも、小さな子どもにとっては夢

のある仕事なのだろう。そう思うと、再びやる気が湧いてきた。

このときのアンケート用紙は、今も手帳に貼り付けてある。留めたテープはとうの昔に黄ばんでしまったが、そこに書かれたメッセージは、常に新鮮な気持ち呼び起こしてくれる。

人の上に立つのではなく、共に成長していきたい

役職に就いたばかりの頃は、マネージャー職を「人の上に立つ仕事」だと考えていた。もちろん、複数の店舗を統括し、利益を出し



ていくという責任もある。しかしその役割は、決して「上に立ち、管理をする」だけではない。現場で働くスタッフ一人ひとりのやる気を引き出し、働きやすい環境をつくることが使命だ。そう気付いてからは、より現場主義になったという。時間が許す限り現場に入り、まわりの声に耳を傾けながら、皆と一緒に「夢のある店舗」をつくっていききたい。そんな高い志を胸に、西田は今日も歩を進めていく。

	不満	やや不満	満足	やや満足	大変満足
1. お客様から見て、気持ちの良い笑顔でしたか？					○
2. 大きな声で、きちんとした言葉使いでしたか？					○
3. 接客時、必要以上に待たせていませんか？					○
4. 悪んでいる場合、「少々お待ち下さいませ」との気配りはありましたか？					○
5. 店内は、清潔で快適な雰囲気でしたか？					○
6. 商品は、ご期待通りの満足いく商品でしたか？					○
評価) 私の接客対応は、「もう一度来てみたい」と思える対応でしたか？					○

何かお客様の心に残る状況がありましたか？

小さい子供への配慮があり、私のお客様の双子はミスタードーナツで働くそうです。優しい言葉と笑顔が印象に残ったのだと思います。

お店についてのご意見、ご感想がありましたらお聞かせ願います。

よく利用させてもらいます。社としても笑顔で対応でき、お客様には頭が下がります。

▲当時いただいた実際のアンケート用紙です

拠点REPORT

ダスキンヘルスレント 下関ステーション

2020(令和2)年1月OPEN!

DUSKIN
喜びのタネをまこう



▲車いす



店舗の特色

高 齢者のための介護用品・福祉用具のレンタルと販売を行っています。

密にコミュニケーションを取り合っている元気で明るい店舗だと思います。それぞれが営業に携わっているため外出することも多いので、時間を共有できるときには互いの進捗や成功事例などを積極的に共有しています。

工夫

従 業員のやりたいことを尊重することです。オープンから1年未滿かつ新事業のため、日々が学びの状態です。「ケアマネジャーさんにアンケートを取りたい」「デモの商品を購入してみたい」などの声があれば、積極的にチャレンジしてもらっています。また、業務が効率化するアイデアも広く募っています。実際に、ケアマネジャーさんからアドバイスをいただき、商品改良を行いました。



▲シルバーカー

スタッフ紹介

すえなが ゆうた
末永 侑大さん



ヘルスレント事業スタッフとして昨年入社した社員です。真面目にコツコツと取り組むタイプ。私がレクチャーしているときも質問を積極的にするなど、聞く姿勢が素晴らしいです。これからも、その誠実な態度で仕事に向き合っていただきたいと思います。また、今後は慎重な姿勢に加え、アクティブに動けるように成長してほしいです。最後に、今年の3月にご結婚されました！おめでとうございます！



▲レンタル用手すり

スタッフ紹介

いのうえ まさひろ
井之上 将寛さん



幡 生支店で害虫駆除を担当していた社員です。ケアマネジャーさんとのコンタクトなど細かな作業を真面目にやってくれています。

性格も優しくて几帳面。これから全体を引っ張っていけるように、物事をさらに深く考えて成長していただければと思います。

▲手すり
たちあぶ

▶ 工夫を凝らした靴を多数取り揃えています

スタッフ紹介

きりやま なかこ
桐山 仲子さん



オ ープニングからパートで勤務していただいています。それまで敬遠していたというパソコンを独学で学ばれ、今では普通に作業されています。苦手なことを克服しようとする頑張り屋さんです。気配り力が高く、事前の準備がある場合など非常に助かっています。これからお客様への訪問が増えてきますので、持ち前の笑顔・気配りでよろしくお願いいたします。



▲歩行車

▲レンタル歩行車のメンテナンス▶

▲松葉杖も
あります

今後の目標!

ひ とり一人が売上目標を達成することだけでなく、毎日少しずつ知識を増やしていければと考えています。その結果として、ケアマネジャーさんから信頼してもらえるような存在になることが目下の目標です。



▲杖

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.29

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～

『いい加減』が丁度いい



コロナ禍で感染対策の一環として、働き方も変わってきています。

人と人の接触を少なくするため、オフィスには出勤せず、リモートワークや在宅勤務が推進され、社員全員を原則在宅勤務としている大手IT企業もできました。また全員ではなくとも、出社しなくても仕事をこなせる業務をリモートワークにしている企業が現在では圧倒的多数となっています。いわゆるニューノーマルと呼ばれる時代の中での新しい形の働き方です。今や、猫も杓子もテレワークやリモートワークを推奨しています。

先日あるFC本部のオーナーへの政策勉強会があり、適切な予防を行った上で参加しました。

リモート参加者も多数おられたこともあり、一瞬これはリモートで良かったかなとも思いましたが、実際には、会議中では聞けなかったことやオーナー同士の情報交換といった、会議後の時間がとても実のあるものでした。

また交渉現場では、相手の表情や休憩時間中の軽いやり取りなどから、相手の真意を感じ、くみ取ることができます。人間同士の「暗黙の意図せざるコミュニケーション」は、リモートではなかなか難しいと思います。

9月に米銀大手のJPモルガン・チェースは、リモートワーク中の社員の大部分をオフィスに戻すと発表しました。ダイモン最高経営責任者(CEO)は「社員が在宅勤務を続けていれば『創造力』が失われる」と発言しています。

何事も極端な考えで、どうしても時代の流れがそうだからと言って無理に合わせていく風潮が否めません。しっかりと見極め、必要か否かを考動することが必要だと思います。

ここで一番感じたことは

何事もバランスが大切であるという事。

何事も極端すぎると良くないのではないかという事です。

例えば、お風呂のお湯の温度でも熱めが好きだからと言って50度では熱くて入れない、逆に30度では冷たくて入れない。40度前後が「丁度いい湯加減」でしょう。

また人間の自律神経には交感神経と副交感神経の2つがあり、このふたつの神経のバランスが保たれていることで健康に過ごせます。バランスが崩れ交感神経が強くなれば眠れない・動悸がするなどの症状が起こり、自律神経失調症となります。

また乗馬においては、左右の手綱のバランスを保つことで馬を真っ直ぐ走らせることができます。右だけを引っ張れば右にしか行かなくなり、左が強いと左だけという風に、左右の手綱のバランスが重要です。

物事には『丁度いい加減』があり、「加」が強すぎても上手くいかず、「減」が強すぎても長続きしません。

「加」と「減」のバランスが保たれているから上手いくのです。すなわち、『いい「加減」』が「丁度いい」という事です。

コロナ禍でなかなか先が見えにくい状況ですが、『どうあるべきである』と一方的に偏る考えではなく、『いい加減』を探りながら前進していきましょう。

※『いい加減』には複数の意味がありますが、この度紹介しました『いい加減』は元々の意味(語源)の『適度』『程よい』という意味での紹介です。

ガーデンマルシェ 下関店

ガーデン
マルシェ
Garden Marché

イベント情報

12/21(月)クリスマス多肉寄せ植え
10:30~14:30~ 2,000円+税
予約制です。マスクの着用にご協力ください。



▲写真は昨年のお客様の作品です▶

【下関店】電話番号

☎ 083-248-2253

12/12・13・19・20
追加開催決定!!
Instagramよりご確認
ください。



下関店
Instagramは
こちら



あけぼのファーム

高品質トマト

寿美令-すみれ-

11月下旬より収穫・販売を開始しました



甘みと栄養が
詰まったトマトです

ギュッと



△あけぼの珈琲でも好評販売中です

現在、あけぼの珈琲・海響れすとらんしずか・道の駅(菊川・豊田・豊北)・ガーデンマルシェ防府店等に好評販売中です♪是非ご賞味ください♪♪

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

●環境衛生事業部

《宅配クック123 郡さんへ》 川中包括支援センター担当者様より
ご利用様が、配達で伺った郡さんに体調不良を訴えられましたが、ご家族とすぐに
連絡が取れませんでした。その後、少し落ち着いたようなので様子を見てもらうこと
とし、配達業務に戻られたものの、気にかけていただき、配達の際にまた寄ってくれ
たということです。そのとき、切れていたお水を買ってきてもらうことをお願いしたとこ
ろ、快く引き受けてくれたそうで、親切な対応に家族共々感謝を伝えたいと店長に連
絡が入りました。

ご意見

〇〇さんが担当で、前日にメールで交換の
お知らせが来て、ポストに交換商品を出していました。しかし、
今回から担当者が変更になる話もなく、いきなり知らないダス
キンの人からメールが届いたり、突然訪問されたりして、困惑し
ています。許可なく私のメールアドレスを教えるのは非常識す
ぎる。名前も名乗らず……。もう解約したいので商品の回収に
来てほしい。

貞友常務からのコメント



最後までご利用者様のことを
気にかけて、安否確認を全うする姿勢が素晴らしいです。ご利用者様
は体調不良で不安中、ただお弁当の配達をするだけではなく、人
対人の心を込めた対応ができる郡さんのことを、家族のように感
じ、頼りにされたのだと思います。これからも「ほすびたりてい」を
意識して、お客様に喜びや感動を届けていきましょう。お客様の立
場に立った心温まる対応ありがとうございました。



お客様の了解を得ずに後任にメールアドレスを引き継い
ではいけません。個人情報の漏洩です。知らない人から着信が
あっても、それが本当にダスキンのスタッフなのかお客様は判断でき
ません。不審に思われて当たり前です。それと、担当者が変更になるというの
に、事前のお知らせや引き継ぎを行っていないことが問題です。引き継ぎは顔
合わせだけではなく、お約束事項や納品・サービス状況をお客様・前任者・後
任者で確認し合う大切な場です。絶対に手を抜かないでください。



来店～ご案内編

●フードサービス事業部

ドアを開けると、笑顔でスタッフが近づいてきました。予
約ちょうどの時間に入店したからか、「ご予約の〇〇様でしょうか」とスタッフから声掛
けが。待たされることなく、すぐ席へ。案内されたのは4名席だったので、ゆったり座れ
て、嬉しかったです。上着を椅子にかけると、スタッフが来て、「もしよろしければ、上着を
お預かりしましょうか?」と案内してくださいました。この日は寒く、上着を着たまの
人や、上着をひざ掛けにしている人もいたので、スタッフがお客様の状況を見てから声を掛
けていることに感心しました。

直近では特に目立った共有
すべき案件はありませんの
で、今回は一つストーリーを
共有します。

中村常務からのコメント

「凡事徹底」。社長
が年間で何度も口にする言葉。左記のス
トーリーはある飲食店の何てことない当
たり前の対応です。多分、皆さんの店舗でも、
この程度のことはやっています!と言われそうですね。た
だ、この当たり前が大事なのです。「凡事徹底」することが
我々の業界の土台です。当たり前を極めて徹底すること。
これに人は感心し、時には魅了されます。年末に向けて今
一度、「自店の」、「自分の」凡事徹底を確認しませんか?





にしむら こうた
西村 幸太さん

所属：R Baker大分オーパ店
働き始めて：1年半

今月の キラビト

こだわりを教えてください！

私のこだわりは、「何事にも挑戦する」ということです。現状に満足せず、一つでも多くの事柄を覚え、行動することが大切だと思います。これは私の見解ですが、今ここで学んだことが人生において無駄になることはないと考えています。私が将来何をしたいかはまだわかりませんが、どのような未来になっても良いように、またどこかで必ず活かせるように、何事に対しても挑戦することが必要です。たとえ自分の苦手なことでも、何度も挑戦することで苦手を克服できると思っているので、苦手や不得意なことほど挑戦すべきではないでしょうか。

働く店舗の好きなところを教えてください！

「お客様との距離感が近い」ところです。距離感が近いといっても、物理的に近いという訳ではなく、身近に感じられるということです。大体の作業がお客様の目の届く位置で行うため、よくお客様から声をかけられることがあり、「おいしかったよ」と感想を聞くと嬉しくなります。また、お客様は普段は見られないキッチンの作業も見ていただき、パンが焼き上がった瞬間に子供たちが目を輝かせている姿を目にすることができるところも私が働く店舗の好きなところです。

読者に一言お願いします！

今までは教えてもらう立場でしたが、教える立場になれるよう、今まで以上に何事にも挑戦していきたいと思います。一人でも多くの人においしいパンを提供して喜んでほしい、この大分という地域をさらに盛り上げていきたいです。

オープンから一年位は釜の仕事を、今はホルルの仕事をしています。
接客も素晴らしく、言葉遣いの丁寧さはスタッフからの定評もあります。どんな仕事もすぐに受け入れ、最後まで責任を持って日々の勤務ができており、皆から親しまれる存在です。

R Baker事業部SV 石崎 裕士さん



きたい のりこ
北井 紀子さん

所属：ダスキン日進黒崎営業所
働き始めて：12年

こだわりを教えてください！

一番はお客様との約束をきちんと守ることです。明るく元気な挨拶と笑顔を忘れず、お客様と接するよう心掛けています。

働く店舗の好きなところを教えてください！

女性スタッフの仲が良く、和気あいあいとしています。仕事で大変なときや落ち込んだときも、皆さんと話しをすることで元気を頂いています。

読者に一言お願いします！

これからも一生懸命頑張りますので、よろしくお願い致します。

本当に真面目な方です。また笑顔も素敵で、何よりお客様に対して一生懸命誠実に対応してくれています。これからの持ち前の粘り強さで、黒崎営業所の核となって頑張っていたらいいよう期待しています。

ダスキン日進 黒崎営業所 所長 村岡 秀樹さん

社内トピックス

あけぼの珈琲下関店よりWINTERメニュー販売開始のお知らせです



あけぼの珈琲

12/1(火)より好評販売中！
心も身体も是非温まりにお越しください

明太
クリーム
パスタ



洋梨のパイ



フルーツ
カスタード



高菜ピラフ

冬のタルティーヌ



寿美令
-高品質トマトの
スコーン



キャラメル
ショコラムース



メープル
シフォン



贅沢
フルーツパフェ



パン格拉タン



あけぼの珈琲
インスタフォロー
よろしくお願いします。



New Baby

ダスキン幡生支店
レザ・ファルディさん

長男 ラッフィ・
ハヤトくん

2020年11月15日生まれ



R Baker事業部
だいげん えりこ
大源 絵理子さん

長男 凱くん

2020年12月1日生まれ

海響れすとらん しずか より

「おせち」の「早割」・「得割」のお知らせです！

おせちの
早割は

12/15(火)
まで

おせちにふく刺を合わせてご注文の
場合は

ふく刺1,000円引き



HPでもご確認
いただけます▼



2021年の幕開けに「しずか」のおせちはいかがですか。

詳細・申込み電話番号 083-223-6251



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.29

2020.12.10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