



Be Moved

Be Moved

vol. 34

2021年5月10日



フードサービス事業部 大阪王将下関長府店

段 貴波

フ

ードサービス事業部の
段貴波は、大阪王将下
関長府店の運営を任せ

れている社員だ。多忙な店長に代わり、調理から接客をはじめ、目標管理やシフトの管理、スタッフの教育まで多岐にわたる業務を任されている。過去には他の店舗でも店長の代理を務めた経験があるという段。どのような考えのもと、日々の店舗運営に向き合っているのかを聞いた。

アルバイトとの違いを
実感した1年目

大阪王将でアルバイトをしていた段は、当時一緒に働いていた仲間の紹介で、即戦力として株式会社ニッシンコーポレーションに入社。店舗業務は経験していたが、アルバイト時代とは勝手が異なり、戸惑うこともあった。

アルバイトの頃は社員の指示を聞き働くことが大半だったが、社

員になると自分の頭で考えて、アルバイトの時よりもっと自発的に動くことが必須だ。さらに、自身の業務に加えて周囲への目配り・

気配り・声掛けを欠かさず、必要な場合があれば瞬時に判断してフォローしなければならぬ。役割が変化し苦勞も少なくはないが、その分やりがいを感じているという。

責任感でやり遂げた
突然の大役

段を大きく成長させた経験の一つが、以前の配属先店舗での出来事だ。入社して4年目、前の店舗から異動して間もない頃に店長が退職し、段が店舗運営を任せられることになったのである。誰か他の人が店長の役割を引き継ぐと思っていたが、社長と当時の上司から「頑張ってみてほしい」と言われ、挑戦の日々が始まった。

「未経験だったので、最初は戸惑

いました。でも、社会人として一度引き受けた仕事はやり抜くしかありません！」

当時15〜20人いた店舗スタッフのうち、社員は段一人ということもあり、強い責任感を持って店舗運営の仕事に取り組んだ。前任者が残した資料を参考に、わからないことは他店舗の社員に聞きながらどうにか難局を乗り切った。

教育で大事なのは、相手に寄り添うこと

その店舗で最も苦労したのは、スタッフとのコミュニケーション



だった。中国出身の段は、日本語は堪能ではあるものの、なかなか母国語のようにはいかない。自分の伝えたい意図と相手の理解がずれていると感じることもしばしばあった。「中国語で会話できたら簡単なのに……。誤解が生じないのにもどかしい思いをする。ともあったという。その経験から、指導やコミュニケーションが必要な時には、事前に適切な表現の日本語を調べておいて、相手が理解しやすい言葉を使うように心がけたという。

スタッフを教育する際には、たとえ自分と考えが違ったとして



も、頭から否定しないことを意識している。ただ否定するだけでは、状況が改善されないばかりか、相手との関係性や店の雰囲気が悪くなるからだ。もちろん、厳しくしなければならぬ場面では敢えて厳格に振る舞っているが、何より重要なのは、どんなときも店のために働いてくれているスタッフに寄り添う姿勢なのだ。

スキルを高め、会社に貢献したい

今後は、接客でも調理でもさらなる成長を遂げるべく、努力を重

ねていきたいと語る。特に、お客様やスタッフとのコミュニケーションをより良いものにするために、より流暢に日本語を話せるようになることが目下の目標だ。「子どもが小学生になったので、一緒に勉強していきたいと思います。」

また、店舗を任されている立場として、いつでも笑顔で心がけるようスタッフに伝えていきたい。明るい店舗の雰囲気が、リピート客の獲得につながるからだ。

調理の面でもスキルアップを目指し、過去には大阪王将餃子マイスターグランプリに出場。いかに速く正確に餃子を巻けるかを競う大会で、地域予選3位になったこともある。今はコロナの影響もあり難しいが、また大会が開催される時には、地区予選を突破し全国大会で上位を目指したいと意気込む。

未経験の仕事でも、持ち前の責任感で前向きに取り組んできた段。誰よりも強いプロ意識を持って、今後も会社のために力を尽くしていくことだろう。

本社 経営管理部 REPORT



▲ヘルスレートの皆さんと合同朝礼

▼朝礼/企業共通理念唱和



▶久田部長

経営管理部 次長
すえなが としゆき
未永 敏之さん



今回は経営管理部の裏側に密着！その特色や強みなど豊富なエピソードをお伺いしました！まさに縁の下の力持ち、経営管理部の全貌が明らかに……!?

経営管理部の特色

グ ループ全体の総務・人事・財務・経理・広報・企画等を幅広くサポートしています。メンバー構成は、久田部長、私、女性スタッフ6名の計8名。仕事の合間に日常会話も活発なので職場はいつもいい雰囲気です。子育てに関する話題をはじめ、和気あいあいとしています。

注目スタッフ

やま もと とも こ
山本 知子さん



入 社15年、本社勤続年数が一番長いベテラン社員です。雰囲気作りや人とのコミュニケーションを取るのが上手で、常に周りを見ては積極的に仕事を手伝ってくださいます。いつも明るく、話がうまいので、ムードメーカーかつ皆のまとめ役のような存在です。

強み

各 事業所・店舗の会計処理、アルバイトの給与業務など、各々の担当がありますが、相互に連携してフォローできる体制になっており、チームワークが強みです。日頃から積極的にコミュニケーションを取りつつも、雑談と仕事の話ではメリハリをつけています。自分以外の仕事に対しても常に気配り、目配り、心配りできるように皆で意識しています！

注目スタッフ

あり みず みつ え
有水 光恵さん



入 社6年のパートスタッフです。席が受付に近いので、お客様が来られたときにすぐに対応していただけます。常に落ち着いて対応してくれるため、安心して仕事を任せられます。



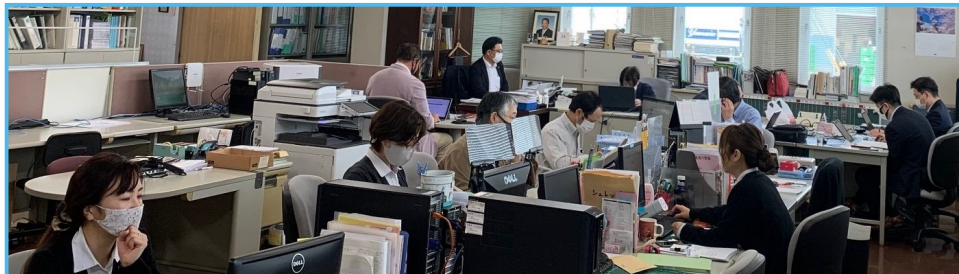
▲(後列)山本・津森・澤原・有水 (前列)藤川・伊田(3/31定年退職)・佐藤



▲風除室でお客様をお迎えている「金のなる木」。元々は葉が2つだけだったそうです！社長と伊田さんが植え替えを繰り返し返され、ここまで大きく育ちました😊

独自の取り組み

社 長をはじめ役員の皆さんと同フロアの緊張感がある中で仕事を進めていることもあり、気配りやビジネスマナーには気を付けています。また、様々な部署から新しい情報が集まるので、常にアンテナを張り、対応しています！



今後の目標!

現 場の裏方として各事業所・店舗をフォローすることが私たちの仕事ですので、制度の変化にも迅速に対応し、極力事業所や店舗に負担がかからないよう全面的な支援をしていくことを常に目標にしています。

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.26

感応道交とは、人と人間の気持ち・
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～



『マスク』

コロナ禍の感染対策として、マスクをして人と向き合うことが常態化しました。以前は相手の顔全体の表情を見てコミュニケーションがとれていましたが、今は目元しか視界に入らなくなりました。

昨年の5月号(22号)で『**ノンバーバルコミュニケーション**』(非言語コミュニケーション)について、その大切さをお伝えしました。

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』『耳で聞』『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であること、そしてこれが第一印象にも大きく影響すること**をお伝えしました。

しかし現在は、口元は勿論、顔の半分近くをマスクで覆っているため、まず「表情」がわからず『**目で見**』ことが**制限されています**。

次にマスクで「声」が塞がれ、小さい声や私のような擦れ「声」は聞き取りにくくなり、『**耳で聞**』ことが**制限されています**。このように『**ノンバーバルコミュニケーション**』が制限されることで、円滑なコミュニケーションが妨げられていると思います。

我々の仕事からコミュニケーションをとってしまうと仕事になりません。

しかし唯一、「**行動**」に関しては制限がありません。

これまで以上に「行動」に関しては、より大きに行うようにしましょう。

具体的な解決策としては

- ・相手に伝わるように「うなずき」や「あいづち」などの回数を増やし、ひとつひとつの動作を大きくする
- ・しっかりと口元から「笑顔」を作る

口元が見えなくても「笑顔」を作ると、唯一見えている目元も自然と緩みます

次に、制限がある「声」にも解決策はあります。

「滑舌良くはっきりと」

「声のトーンを少し高めにする」などを意識して話す

マスクありきのニューノーマルに素早く対応することで、他者との差別化を図っていきましょう。

*ちなみに私は日ごろから声が大きいので、幸いマスクで声が聞こえづらいという事はないようです。逆に大きくなるくらいでしたので、マスク越しの会話で丁度良いようです(笑)。



真顔



口元のみ笑顔



口元のみ笑顔はマスクの上からではわかりにくい!



満面の笑顔



ここまで笑うとマスクの上からでも笑顔が伝わりますね!

あけぼの珈琲下関店 中川さんに協力いただきました。中川さん、素晴らしい笑顔をありがとうございます😊



ガーデンマルシェ 下関店

ガーデン
マルシェ
Garden Marché

春の寄せ植え教室のお知らせ

※参加費は税込みでそれぞれ異なります。
※マスク着用をお願いします。

参加人数 各時間 5名
時 間 午前の部 10:30~
午後の部 14:30~

<持参していただくもの>
汚れていい服装・ゴム手袋（水を使用します）

5/17(月) 午前の部 藤カゴ3500円
午後の部 ブリキ3500円
5/24(月) 午前の部 多肉3000円
午後の部 多肉3000円
※参加費は税込みです

【下関店】電話番号
☎ 083-248-2253



▲Instagramはこちら

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

幡生支店ハーティ佐中さんのお言葉(2021年3月末でハーティ契約を終了されました)あるお客様から最後のレンタル時に花束を頂きました。そのお客様からは「引越して来たばかりで誰も知り合いがない時に、佐中さんがレンタルに伺う度、下関の事、近所のお店、お子さんのことなどを親切に教えてくれてとても嬉しかった。」とおっしゃっていただき、聞かれたことをわかる範囲でお話していただいただけなのに、お褒めの言葉と花束と感謝のお手紙までいただいて、とても嬉しい気持ちになりました。30年以上この仕事を続けてきて、このような気持ちで最後のお仕事を終えることができ、ダスキンに関われたことを感謝しています。



佐中さん、長年大変お世話になりました!

貞友常務からのコメント

😊 自然にお客様の心に寄り添い共感いただいた、佐中さんの優しい人柄がよく伝わってきます。ダスキン日進の頃からご活躍いただいた方がお仕事を離れることをとても寂しく感じます。佐中さん、長年にわたり世の中の人に喜ばれる「喜びのタネまき」を実践していただき、心より感謝申し上げます。これからもお身体に十分に気をつけて、いつまでもお元気でお過ごしください。長い間本当にありがとうございました。



ご意見

いつも商品の交換は夜7時以降にきていただいているのですが、担当者から「今後は夜の対応はできないので、2月いっぱいまで解約してください」と言われました。出来れば対面以外の交換方法で継続したいのですが、「日中に商品を置いて帰るのも、代金の引き落としもやっていません」と前の担当者から言われていましたし、今回も解約のお話だけのようでしたので、こちらが希望する交換方法で継続できるダスキン店に変更をお願いします。(担当者は解約とは言っていないとのこと)

貞友常務からのコメント

😞 夜間対応の縮小については環境衛生事業部の課題として取り組んでいかなければいけません、お伝えすべき内容がお客様に分かりやすく伝えきれていないようですね。このような場合は、店舗責任者名で文章を作成して、対象のお客様全てに案内文をお渡ししながら、ご理解いただけるように、交換時間帯変更のお願いと今後の対応についてのご提案を行う必要があります。また、自身の判断で対応可能なことをお断りしてはいけません。全てにおいて丁寧な対応を心掛けてください。

称賛

●フードサービス事業部

しゃぶしゃぶ温野菜二又瀬店への称賛のお言葉
お店の雰囲気とお料理に大変満足いたしました。接客してくださった古賀さんが初めて来店したのを伝えるととても丁寧に説明してくださり楽しい時間を過ごせました。名前はわかりませんが若い男性のアルバイト?の方も親切でした。また来店したいと感動いたしました。ありがとうございました。

中村常務からのコメント

😊 このアルバイトというのは今期新入社員の宇野君です。入社前研修のときのワンシーンという事でした。現在、二又瀬店は店長不在で古賀君が代行で運営を切り盛りしています。古賀君も入社して1年未満ですが、これまでは多くのご指摘をいただき、多くを学び、反省し、改善した経緯があります。今回はその結果が出たと思いますし、達成感があると思います。これが一番の喜びで今後の仕事で良い影響が出るといいなあと思います。宇野君も素晴らしいですね! これまでも多くの社員が入社前研修を行ってきましたが、いきなり賞賛メールに届く考動は記憶にありません。





かつへ たかや
勝部 貴弥さん

所属：越場 田所商店 下関駅前店
働き始めて：6ヶ月

こだわりを教えてください！

お客様に満足していただける商品を提供することです。第一に、数多くある飲食店の中から当店を選んでいただいたことに感謝して働いています。そして「この店を選んでよかった」と思っていたらいいように、味はもちろん、商品の見た目や店内の快適さにも注意しています。

働く店舗の好きなところを教えてください！

働いていて楽しいところです。個性的で面白いスタッフが多く、仲も良いためとても明るく楽しい職場です。仕事は分かりやすく教えてもらえますし、できないこともカバーしてもらえるので安心して働くことができます。

最後に読者に一言お願いします！

まだまだ未熟ではありますが少しでも田所商店の力となり、盛り上げていけるよう努力していきます。

アルバイトで入社して半年が経ちました。責任感が強く何事にも積極的に取り組んでくれています。仕事を覚えるのも非常に早く、コミュニケーション能力も高いので、将来が有望な人材です。

越場田所商店 下関駅前店 店長 末栖 穂さん

今月の キラビト

さとう りょうこ
佐藤 涼子さん

所属：本社 経営管理部
働き始めて：8年



仕事をさるうえでのこだわりを教えてください！

電話対応には気を遣っています。お客様や取引先の方からの電話が多かかってきます。店舗スタッフの方も電話でやり取りをします。電話だからこそ、できるだけ明るく丁寧に対応するように心がけています。正しい言葉遣いができているか、電話を取り次ぐときに、間違えた伝達をしていないか、気を付ける点はたくさんあります。やってしまったーという事もありますが、反省と気持ちの切り替え、相手の立場で物事を考えられるように、これから日々成長していきたいと思えます。

働く店舗の好きなところを教えてください！

本社に対する皆さんのイメージはどうでしょうか？社長をはじめ、皆さん、とても優しくて、明るい方々です！そして実は面白いんです。居心地がいいと言ったら語弊があるかもしれませんが、気付けば8年もお世話になっています。ミスをしてしまっても、フォローはもちろん、しっかりと指導して頂けるので心強いです。

最後に読者に一言お願いします！

お疲れ様です！電話でしか話をしたことがない方もたくさんいらっしゃいますし、実際にお会いできる方は少ないと思いますが、お店に行った時などは声をかけさせていただければと思います！今は色々大変に感じる時ですが、今こそ笑顔を大切に頑張っていきたいと思います！

いつも明るく、誰に対しても人当たり良く接していただけます。どのようなことにも積極的に協力してくれており、失敗してもそれをバネに、前向きに仕事に取り組んでくれています。これからも皆さんのサポートをよろしくお願いいたします。

本社経営管理部 次長 末永 敏之さん

高品質
トマト

すみれ 寿美令 TV番組に取り上げていただきました♪

4/5(月)にあけぼのファーム・あけぼの珈琲で河野社長をはじめ松永マネージャーが取材を受けられ4/13(火)YAB山口朝日放送「Jチャンやまぐち」にて放送されました。

番組担当の清水アナウンサーが通われているヨガ教室で『寿美令』が「甘くて美味しい」と生徒さんの間で噂になっていたことから、この度の取材・放送に繋がったそうです。

TV取材の有無は関係なく、良い意味で「噂」になれるよう、ひとりひとりが心掛けていきましょう♪
「悪事千里を走る」と云う諺があるように、悪い噂は瞬時に広がります。
その反面「良い噂」はじわじわと広がっていくものではないでしょうか。じわじわと着実に堅実に(*^^*)

【取扱店舗】

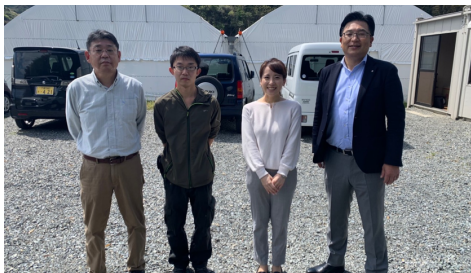
道の駅：きくがわ様・北浦街道豊北様・蛍街道西の市様
サンシード山口様、あけぼの珈琲、ガーデンマルシェ下関店・防府店
※完売の場合はご了承ください



▲あけぼの珈琲にて



▲あけぼのファームハウス内にて



▲あけぼのファームハウス前で記念撮影
(左から) 松永マネージャー 梶山さん
清水アナウンサー 河野社長



▲あけぼの珈琲店舗前で記念撮影
(左から) 清水アナウンサー 河野社長 的場店長





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.34

2021.5.10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