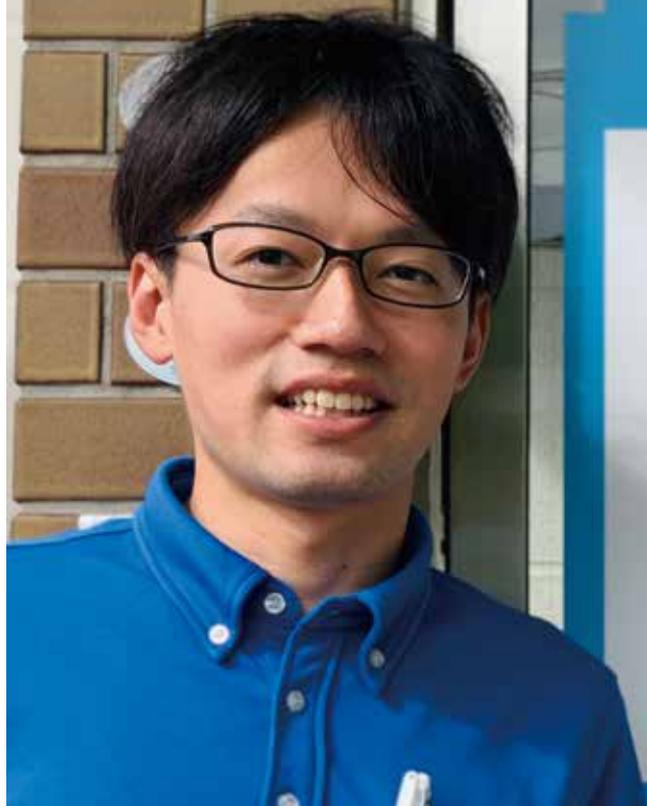




Be Moved



環境衛生事業部
ダスキンヘルスレント下関ステーション

井之上 将寛

2

016年1月に入社し、
環境衛生事業部ダスキ
ン幡生支店に配属され

た井之上将寛。ターミニックス事
業（害虫駆除サービス）部や宅
配クック123下関店で経験を積
み、現在はダスキンヘルスレント
下関ステーションで、介護用品の
営業活動を行っている。そんな井
之上に、仕事での経験や今後の目
標について尋ねた。

ターミニックス事業部での 経験

前職でも営業担当として働いて
いた井之上は、入社してから3年
半、ダスキン幡生支店のターミ
ニックス事業部で害虫駆除の営
業をしていた。営業の仕事は、自
身の対応がダイレクトに結果と
なって返ってくるため、手を抜け
ない分、やりがいも大きい。井之
上が第一に心掛けたことは、こち
らから一方的に話すのではなく、
相手の話にしっかり耳を傾けるこ

とだ。それでも相手にしてもらえ
なかったり、なかなか話が進まな
かったりと、苦勞の多い日々が続
いたという。

そんな中、以前からダスキン幡
生支店の顧客である高齢者施設か
ら「シロアリが再発生した」との
相談を受け、井之上が担当するこ
とになった。安全性を考え、床下
に薬剤を撒くバリア工法から、建
物の周囲にシロアリ専用の毒餌を
埋めるベイト工法への切り替えを
提案したが、金額が約2倍に膨れ
上がることもあり、なかなか契約
には至らなかった。

サービスの必要性を諦めずにお
伝えし、約1年間根気強く通い詰
めたところ、最終的には契約をい
ただくことができた。その際、先方の
担当者から「あなたのような営業
担当者から「あなたのような営業
担当者さんだから契約をした」と
言っていただけなのがとても嬉し
く、今でも印象に残っている。真
摯に取り組んできた結果が実を結
んだのだった。

そのお客様からは、ほかにも所



有している施設の害虫駆除、マットや浄水器などの製品の契約も積極的に結んでいただいている。自身の営業活動がきっかけとなり、クライアントからの信頼を得られたことが、自身にとって誇りとなっているのだ。

ゼロからのスタート

2020年1月にオープンした「ダスキンヘルスレント下関ステーション」異動に向け、2019年8月に宅配クック123下関店で高齢者対象事業に対する新たな学びや人脈づくりに励んだ。

「ダスキンヘルスレント事業」開始後は、現在は介護用品のレンタルサービスの営業を担当しながら、宅配クック123下関店のフォロワーにも入り、充実した日々を送っている。

大学卒業後、社会人として営業経験を積んできた井之上だが、ダスキンヘルスレント下関ステーションに配属された当初は、順風満帆にはいかなかった。オープンしたばかりの頃は、知名度が低く実績もなかったため、なかなか契約が取れなかったのだ。まずは広く認知してもらう必要があった。

そこで井之上は、ダスキン本部の提案を参考に、介護保険の適用外となる自費ベッドの利用者を獲得する営業から始めることにした。需要が高い介護用品であり、一つ契約が取れば、歩行器やスロープ、手すりなどの注文にも繋がりがやすい。その結果、利用者の方への対応や提案の仕方によって、ケアマネージャーからの信頼を獲得。ほかの施設にも広く声をかけてもらえるようになった。

また、病院やリハビリ施設に、介護用の靴や杖のサンプルを渡

し、退院前の方たちに使ってもらうように提案。知名度も上がり、直接事業者さんと関われる機会を積極的に作ったことで、営業の幅もぐんと広がっていった。

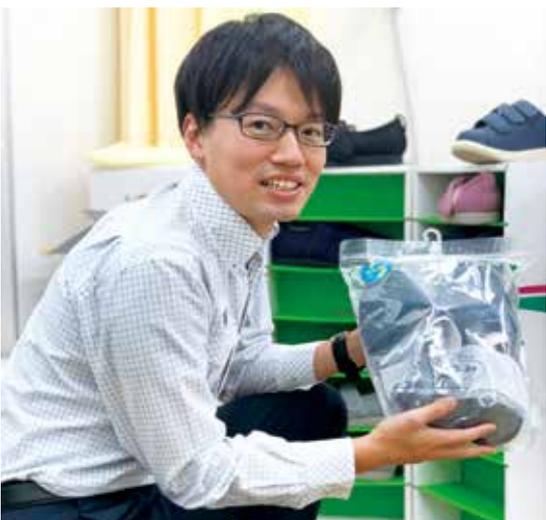
営業の仕事でのこだわり

様々な手法を尽くしたことで、半年が過ぎた頃には定期的に注文が入るようになり、売り上げも順調に伸びていった。ようやく軌道に乗った時はほっとしたという。現在は包括支援センターや居宅介護新事業所などを中心に訪問し、ケアマネージャーに対して要支援や要介護の認定を受けた利用者向けのベッド、車いすなどを提案している。

利用者の環境を知るための家屋調査では、ケアマネージャーや理学療法士と共に個人宅を訪問して、段差の有無や手すりの必要性などを話し合うこともあり、介護の大変さを痛感している。一人ひとりの事情や思いに合わせながら、お客様の力になれるよう迅速に対応するよう心がけている。

いつまでも 成長をあきらめない

ダスキンヘルスレント下関ステーションで掲げる目標は「月商500万円」。そこに到達すれば新たな店舗も増え、更にエリアも拡大していくはずである。その際には、これまで培ってきた営業経験を活かし、店舗の立ち上げにも積極的に協力していきたい。そのためにも、自身も成長を続け、これまで以上に会社に貢献していくつもりだ。これからも井之上は、ひたむきに走り続けるだろう。



店舗 REPORT

38

R Baker BRANCH 福岡下原店

2018(H30)11月OPEN
座席数:48席(テラス席含む)



店長
古賀 守さん



店舗の特色

当 店は社員2名、パート・アルバイト16名の18名で構成されています。店舗の特色は45席ある広々とした空間で焼き立てのベーカリーを楽しめるだけでなく、カフェメニューやサラダなどの軽食をお召し上がりいただき、ゆっくり過ごしていただける点が魅力です。

店舗の強み

ス タッフ全員が全てのポジションに対応できるように仕事を覚え、お互いに連携が取れているところです。一般的な店舗では製造と販売でスタッフを分けていますが、当店では状況に応じて互いの業務のサポートに入り、全員でお店を運営していることが特徴です。皆が全てのポジションを臨機応変に担当するため業務が滞らず、いつも阿吽の呼吸でスムーズに動いています。

佐 賀県にあるフレスポ鳥栖というショッピングモールで催事を実施したことがありました。そのときに当店のパンをお召し上がりいただいたお客様が、福岡に来られたときに、当店にまで足を運んでくださったのです。そのお客様は当店のピザを大変気に入っていただき、注文も沢山してくださいました。私たちの作るベーカリーは地元の方だけでなく、遠くに住むお客様も愛してくださっていることを知り、仕事に対する想いもさらに強くなりました。

思い出

福岡県にあるフレスポ鳥栖というショッピングモールで催事を実施したことがありました。そのときに当店のパンをお召し上がりいただいたお客様が、福岡に来られたときに、当店にまで足を運んでくださったのです。そのお客様は当店のピザを大変気に入っていただき、注文も沢山してくださいました。私たちの作るベーカリーは地元の方だけでなく、遠くに住むお客様も愛してくださっていることを知り、仕事に対する想いもさらに強くなりました。



おすすめメニュー

福 岡でブームが発祥したローマの伝統菓子「マリトッツォ」がおすすめです。プレーン味とバナナ、イチゴ、桃など季節のフルーツを詰めた種類も大人気。それ以外にも台湾や韓国発祥のスイーツは日本人の発想にはない独特なもので、当店でも人気の商品です。



注目スタッフ

山口 竜之介さん

大 学1年生です。学生アルバイトは主にレジ業務を担当しますが、彼はパンの作り方を覚えたいと自ら申し出てくれました。当初は不安もありましたがとても頑張っていると感じています。学業と両立しながら、パン作りにも励む注目スタッフです。



西本 麻衣子さん

注目スタッフ

レ ジ業務未経験でしたが、想像以上の早さで仕事を覚え、接客も明るく対応しています。彼女の成長の早さに驚かされました!



今後の目標

今 月末にオープン3周年を迎えます!今後さらに認知度を上げていながら、福岡に2店舗目をオープンできるよう、ファンとなってくださるお客様を増やすことが目標です。

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.31

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～



『ピンチはチャンス』

以前、こんなことがありました。

「お買い上げ頂いた商品に異物が混入している」とお客様からお叱りのお電話をいただきました。

店長はPAさんから電話を代わると謝罪し、お怪我はないか尋ね、すぐに直接謝罪をさせていただきたいとお願いしました。

翌日お客様にお会いすることになり、改めてしっかり謝罪させていただきました。そのときのお客様のお言葉は、『いつもこの〇〇店の〇〇が好きで買わせていただいています。この度はちょっとがっかりしました…。』でした。

この言葉をお聞きしたとき、本当に申し訳ない気持ちになったと思います。

店長は異物が入った原因をつきとめ、二度と同じことが起きないように徹底することをお客様に約束しました。

最後には『わざわざありがとうね。またお店に買いに行かせてもらいます。』と、有難いお言葉をいただいたそうです。

このような事例は、過去にも何度かあります。

しかし、ほとんどのケースでは、その後、そのお客様にはリピーターになっていただいています。

本来は大ピンチです。

しかし、お客様の元へ即座に伺い、心を込めしっかりと謝罪をすることで誠意が認められると、お客様がチャンスをくださるのです。

- ・ **ピンチ**：差し迫った事態・危機的状況など、追い詰められた苦しい状態
- ・ **チャンス**：何らかの物事を行う上で絶好の機会

つまり、「**ピンチはチャンス**」とは

『**逆境のような危機的状況に対して絶好の機会と考え、乗り越えることでより成長させ、より良い状況になる**』という事です。

似た言葉で「**禍(わざわい)を転じて福と為す**」ということわざがあります。

「禍を転じて福と為す」とは、

起こった禍を逆に利用して幸せになることを意味しており、ただ禍が起こっただけでは幸せにはなれません。

「**ピンチはチャンス**」もこれと同様で、**ただピンチなだけでは状態は変わらず、チャンスに変えるためには考動が必要**です。

つまり、

何もしなければピンチは依然ピンチのまま…それをチャンスに変えられるかは自分自身の考動次第

ということになります。

直接お客様にお目にかかる機会をいただき、謝罪する(※)という考動が必要です。

考え方によっては、

ピンチは自分が成長する絶好の機会であり、成功の繰り返しでは決して得られない人生の経験値を得られます。

悩んでも答えが出なければ、とりあえず考動してみる。

考動すると不安が消え、解決に近づく実感があればモチベーションも維持できます。

何もせず悩むだけでは一向に問題は解決しないのです。

この度紹介したお客様は、常連のお客様となり、お客様を連れてお店へ足を運んでいただいています。



しっかり考動し、チャンスを掴みましょう。

※謝罪：すぐに動くこと・しっかりと謝罪をすること・原因を追及し改善策をお伝えすること・ご意見を言っていた事への御礼をお伝えすること



つちだ あやか
土田 彩香さん

所属：ミスタードーナツシーモール下関ショップ
働き始めて：約2年半

今月の キラビト

きりやま みお
桐山 未央さん

所属：ダスキン末武中支店
働き始めて：3年



こだわりを教えてください！

製造では見た目の美しさにこだわって、一つひとつ丁寧に作ることを心がけています。また、接客ではコロナ禍で常にマスクをしていて表情が伝わりにくいため、明るい声ではっきりと話すように意識しています。

働く店舗の好きなどころを教えてください！

年齢に関係なく、皆さんが仲が良いところが魅力だと思います。

最後に読者に一言お願いします！

ここまで読んでいただき、ありがとうございました！

接客の素晴らしさはもちろん、製造でもドーナツをととても綺麗に仕上げられます。仕事が丁寧なので、安心して仕事を任せられる頼れるスタッフです！これからもよろしくお願いします！

ミスタードーナツ シーモール下関ショップ 店主
原 滯奈さん

こだわりを教えてください！

お客様が何を求めているのかを第一に考え、満足していただけるように、一つひとつ丁寧に清掃をしています。それだけではなく、「また頼みたい！」と思っていただけるような、気持ちのいい接客が出来るように心がけています。

働く店舗の好きなどころを教えてください！

スタッフ同士仲が良く、業務中は真剣に、コミュニケーションをとるときは明るくなどメリハリをつけて仕事が出来るところです。誰かが急に休みを取ることも、全員でフォローしあうことができるので安心して働いています。

最後に読者に一言お願いします！

私自身、まだまだだと感じる事が多いため、先輩方に教わりつつ、これからも沢山経験を積んで成長できるように頑張ります。

入社してまだ3年ですが、いつも明るくて思いやりのある桐山さんは、メリメロイドのムードメーカーです。大変な作業であっても熱心に取り組む姿勢は、素晴らしいと感じています。仕事に育児、家事と忙しいとは思うけどどうか支店で卓球をやらうね！これからもよろしくお願いします。

ダスキン末武中支店 岩岡 佳奈さん

グループ会社トピックス

株式会社グリーンセンター日進

ガーデンマルシェ 下関店



秋の寄せ植え教室の 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）

10/10(日)	午前の部	ブリキ	3500円
	午後の部	多肉 小	2000円 大3000円
10/11(月)	午前の部	リース	4000円
	午後の部	カゴ	4000円
10/18(月)	午前の部	鉢	3500円
	午後の部	ブリキ	3500円
10/25(月)	午前の部	多肉 小	2000円 大3000円
	午後の部	多肉 小	2000円 大3000円

※参加費は税込みです



【下関店】電話番号

☎ 083-248-2253



▲ブリキの寄せ植え

▲Instagramはこちら

あけぼのファーム



2年目のあけぼのファームはハウスを増設し、昨年の約2倍の植付けを9/8に完了しました。9月末より開花がはじまっています。収穫は11月下旬より来年7月までの予定です。

どうぞ楽しみにお待ちください♪♪



11月下旬~12月より
販売開始予定です

▲開花がはじまりました

社内トピックス

ミスタードーナツ ゆめシティショップ
ゆめシティ 2021年度夏バーゲン
テナント販売選手権
飲食・食品グループ受賞! **“銀賞”**
受賞!!!



西田SV コメント

表彰などは縁遠いものですが、皆の頑張りにより表彰を受けました!ありがとうございます!お客様アンケートの評価も前回より上がってきましたが、それでもまだ上位は遠いです。クレームも減ってきてはいますが常に油断は出来ません。日頃からの取り組み、積み重ねが大事です。丁寧な言葉遣い、笑顔、お客様へ気遣いの出来る接客を心掛けていきましょう。

あけぼの珈琲下関店

是非ご賞味下さい!!

9/15(水)より秋メニュー販売開始しました! ✨

和栗モンブラン



熊本県産の『和栗』を使用した『河野社長も大絶賛☆☆プレミアムモンブラン』♪♪♪

和栗2粒、クリームも和栗ベストです。価格以上のボリュームと高級食材使用!他では味わえないモンブラン!是非、ご賞味ください!

あんかけハンバーグ



山本SV
オススメは
こちら♪

あんかけオムライス



的場店長
オススメ♪

カフェオレ大福



ホットジンジャー豆花



紫芋シフォンおさつ添え



秋の欲張りパフェ



秋のパン格拉タン



インスタグラムは
こちら



ミスタードーナツ イオンショッパーズなかまショップ
 イオン中間店閉店に伴い、
 令和3年9月30日に閉店致しました



「ミスタードーナツ中間店」として平成4(1992)年10月オープン、平成9(1997)年にイオン中間店に移転しました。29年の長きに亘り地域の皆様を支えていただき、惜しまれながらの閉店となりました。



▲なかまショップを支えて下さったスタッフの皆さんです。ご尽力いただき有難うございました。

ダスキン日進 山口営業所 **田中 康裕**さん

(株)ダスキン ターミニックス事業部
 『テクニカルコンテスト
 2021全国大会』

出場決定!!!

2年に1度の大会に地区代表として選ばれました!この度はリモート・WEBによる開催です。大会は10/22(金)12:30より開催(16:30閉会)!!!
 皆様の応援をお願いいたします!

この度、中四国エリア代表として全国大会に出場いたします!
 正直全国大会とは無縁と思っておりましたので自分自身大変驚いております。
 他拠点や山口営業所において良いお手本が身近におられるのも、この結果に結びついたと思います。全国大会の意気込みとしては、最後まであきらめずに目の前の一問一答に全力を尽くしたいと思っております。
 結果はその後についてくると信じて、良いご報告が出来るように精一杯頑張ります!!



田中さん

<森本所長コメント>

中四国大会1位通過おめでとうございます!
 ここ一発で見事でした。真面目に、ねばり強く業務に挑む姿勢がこの結果にもつながったのだと思います。次の全国大会では高い目標に向けて更に飛躍されることを期待しています。山口営業所スタッフ一丸となり、田中君を応援しております。プレップレッナカ!!

HAPPY WEDDING



ダスキン末武中支店

川上 直也さん

2021年9月18日入籍

奥様は2021年8月31日に退職されたダスキン幡生支店旧姓松田さんです。末永くお幸せに♡



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.39

2021.10.11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