



Be Moved



環境衛生事業部
宅配クック123下関店
店長

望月 俊平

2 019年7月に入社し、現在高齢者専門宅配弁当事業「宅配クック123下関店」の店長を務める望月俊平。趣味は料理と旅行で、休日には料理の腕を振るったり旅行をすることが楽しみだという。

そんな望月は、宅配クック事業をさらなる高みへと引き上げるべく、様々な改革を敢行するなど日々奮闘している。その情熱の源泉となっているものとは一体何か。これまでの足跡を辿りながら、仕事への想いに迫った。

変わらぬ改善への情熱

最初に配属となったのはフードサービス事業部の老舗料理店「海響れすとらんしずか」だった。歴史のある店舗という認識は漠然とあったが、実際に働き始めると親子三代に渡ってご愛顧頂いているといったお客様が驚くほど多く、地域に愛されている店だということと深く実感させられた。老舗の

格式の高さがプレッシャーとしてのしかかったが、同時に自身のサービススキルを伸ばす大きなチャンスだと捉えなおし、業務に専念した。店長として運営を任されていたものの、まもなく新型コロナウイルスの流行により、飲食店業界は苦境に立たされることとなる。望月に任せられた店舗もその影響を大きく受け、昨年三月、お客様に悔やまれつつも閉店した。

その後の配属先は高齢者向け宅配弁当事業である「宅配クック123下関店」となった。宅配クック123では、配食先の高齢者のみならず、そこに関わるご家族のことも大切にすべきシーンがあり、「しずか」で培った経験が活かしているという。

現在、望月は日々新たに入る注文や休止連絡の取りまとめのほか、店舗の管理運営を担っており、同時に「より良い店舗運営への課題と改善方法」を模索し続けている。海響れすとらんしずかでも数々の改革を成し遂げてきたが、宅配クック123下関店において

も、その手腕を発揮すべく、日々邁進しているのだ。

仕組みづくりの極意

組織の仕組みづくりにおいて、店長として最も大切な仕事とは何か。それは、「前例を見直すこと」だと望月はいう。

「もちろん、現状のシステムで問題なければそのまま維持しますが、慣例的な方法を見直し、変更が必要だと判断すれば前例にとらわれずに思い切つて変えていきます。最初は反発もあるでしょう。しかし、コミュニケーションをしっかりとることで、納得を得ることもできると考えています。」

重要視しているのは、お客様に對して効率的なサービスが提供できるかどうか。たとえ、多少作業負荷が上がったとしても、サービスのクオリティを向上できるならば積極的に取り入れるべきだという。下関店でも、その思いから仕組みを作り替えてきた。

これまでのやり方を変えれば抵抗が生まれる可能性もある。だが

からこそ、ミーティングなどを重ねる必要がある。お互いの「心のしこり」を取り除くためには、時間も自身の労力も惜しまないという。また、急激な改革ではなく、数か月、場合によっては年単位で少しずつ変えていくことで、従業員の負荷を減らしていくことにも留意しているという。

伝え方の難しさと重要性

自分の想いを相手に伝える際には、お互いの認識にズレが生じることもある。自身もかつて直接的な伝え方をしてしまい、相手から反感を買ってしまった苦い経験がある。

「正しいことを言っているつもりでも、状況や伝え方を誤り、傷つけてしまったときもありました。だからこそ、コミュニケーションを大切にしようという心掛けています。」

一度あふれ出した反感は、いくら合理的な説明を尽くしても簡単には収まらない。相手の意見

趣味の料理



を受け止め、こじれた関係性を一つずつ解きほぐす中で、お互いの溝を埋めていく必要があるのだ。改革を受け入れてもらう土壌づくりには、お互いに胸襟(※1)を開いて会話を重ねる過程が、特に重要だと望月は考え実践している。

お客様の笑顔が見たい

望月が配達担当のスタッフに指導しているのは、お弁当受渡しの際、少しでもお客様と会話をすることだ。コロナ禍で外出制限もあり、人と気軽に会えない期間が長い分、誰かと他愛ない会話をする機会を求める高齢者が多いためである。

「同業他社と差別化するには、味以外でプライオリティ(※2)を高めなければなりません。もちろん

ん、会話を希望されていない方には無理して話しかけることはしません。が、できる限り、一言一言、声をかけるよう勧めています。」

また、対面でのコミュニケーションは、高齢者の見守りにも役立っている。異変を感じてご家族やケアマネージャーに連絡を入れ、事なきを得たケースも一つや二つではない。そうした心配りが、ご本人やご家族の信頼獲得につながり、長期にわたる事業運営を可能にしていくのだ。

望月が何より嬉しいのは、お客様からの「ありがとう」の言葉だ。お礼の手紙を受け取った際の喜びを思い出し、幾人ものお客様の笑顔を思い浮かべれば、どんな困難も乗り越えられる。お客様への想いを胸に、今日も望月は挑戦を続けていく。その道は、明るい未来へとつながっているのだ。

(※1)「胸襟を開く」とは・・・隠し立てをしないで心の中に思っていることをすっかり話す・心の中をうちあけること

(※2)「プライオリティ」とは・・・英語で【priority】と書き、「優先順位」「優先権」などの意味

拠点 REPORT

ダスキン日進 山口営業所

1978(S53)年4月開設

DUSKIN

喜びのタネをまこう



もりもと ひろし
所長 **森本 博** が
紹介します!



支店の特色



◀ロボットクリーナー
SiRo(シロ)

当 営業所では除菌・清掃用具のレンタル・販売が主な業務内容です。一般家庭に向けた家事代行や、害虫駆除も行っています。現在は、正社員5名、パート10名、一般家庭などに商品を届ける委託業者(ハーティーさん)が約15名です。

注目スタッフ

いらいし じんや
主任 **白石 仁也**さん



主 に害虫駆除を専門としたターミニックスの運営を担当しています。彼は、計算が早く判断力もあります。また、とても温厚な性格で周囲からの信頼も厚いです。新入社員やパートさんの育成も任せています。



店舗の強み

事 務所内の雰囲気作りを第一に考えています。活気のある職場で、お互いを尊重しながら、誰もが気持ちよく仕事に取り組める職場環境を目指しています。また、月に1回ハーティーさんも含め、全員が集まりミーティングを行っています。

思い出深いエピソード

▶すっきり
除菌モップ

テ レビ山口からロケの依頼を受け、有名なローカル番組に取り上げてもらったことが印象深い思い出です。ロケでは、事務所内を見てもらい、取材に来られたアナウンサーに防護服着用の上、ハチ駆除業務を体験してもらいました。当営業所のアットホームさや働いているスタッフの人柄の良さを伝えられた良い機会でした。

注目スタッフ

すぎた ひでき
杉田 英樹さん

2021年6月に営業志望で応募・入社した逸材です。現在、飛び込み営業にも挑戦しています。入社前は、自衛隊に10年間所属していたこともあり、とても精神力が強くて感心しています。



新入社員2021年6月入社

◀ローラーウエア型▶



◀おそうじベシック3



\\ 今後の目標! //

以 前は営業所近隣の小学校低学年の子どもに向けた「お掃除教室」を開催していました。営業所のメンバーが講師として訪問し、雑巾の絞り方や、掃除の仕方、汚れが溜まることで身体に与える影響などを教えていました。しかし、このコロナ禍で、約2年間開催できていません。コロナが終息したのち、こうした地域貢献、社会貢献にまた力を入れていきたいと考えています。また、スタッフ、従業員が長く働ける職場作りにも力を入れていきます。それぞれの環境に合わせた働き方、家庭との両立ができる職場を目指していきます!

▶プラスクラスター搭載
空間浄化機クリア空感 小型



感

KAN

互いの気持ち・存在・立場が

応

NOU

感じ合い・交わり合い・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.45

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～



『貪欲』

先月、日本将棋連盟の王将タイトル戦（七番勝負/第4局）で、**藤井聡太竜王**（王位・叡王・棋聖と合わせ四冠）が**渡辺明王将**（名人・棋王と合わせ三冠）に4連勝し、「王将」のタイトルを獲得しました。

最年少19歳6か月で五冠を達成したのです。（※）

このコーナーでも、藤井棋士の話を紹介したことがあります。（社内報37号2021年8月発行社長コラム掲載「初心」）
今回も終局後の記者会見でのコメント等を聞き、心から感動・感心させられました。

五冠達成の気持ちを改めて聞かれた時のコメントを、そのまま紹介します。

『過去に五冠になられた方は本当に、時代を築いた偉大な棋士の方ばかりなので、とても光栄に思います。またそうですね。
自分の場合はまだまだ、その立場に見合った実力がまだ足りないと思うので、もっと実力をつける必要があるかな、と思います』

また、対局場から富士山が見えていたそうなのですが、
『富士山の山登りでいうと、どのあたりにいると思いますか』
という突然の質問には、

『将棋は奥がとても深いので、どこが頂上なのかまったく見えません。森林限界の手前ぐらいで、上の方には行けていません』

と答えました。

森林限界とは、高木が森林状態で生育しうる限界線で、本州の高山だと約2500メートルの標高という。

藤井五冠の独特な言い回しと貪欲さに、またまた感激してしまいました。

もう十分頂上に近いところにきていると思いますが、
まだ彼の視野には頂上が見えていないということになります。
ということは、
彼の目指すところは本当に高いのだと思うのです。

そのことは著書の中でも、これからのビジョンについて聞かれ、このように書かれています。

「数字とか記録よりも、自分自身として、より強くなりたい」

「強くならなければ見えない景色は確実にあると思うので、そうした景色を見るところまで行きたい!」

一貫して**「強くなりたい」**と語る藤井五冠。

「より強くなりたい」

そのビジョンに向かって、今自分ができることを貪欲に実践している姿がとても素敵だと思いました。

強くなったその先で、
藤井五冠はどんな景色を見るのでしょうか？

そのまだ見ぬ景色を見るために挑戦し続けている19歳の藤井五冠!

本当に素晴らしい!!!!!! 刺激をもらいました。

参考図書：「挑戦 常識のブレーキをはずせ」（講談社）
著者：山中伸弥 藤井聡太

※将棋界には現在、8つのタイトル（竜王・名人・王位・王座・棋王・王将・棋聖・叡王）がある。藤井五冠が誕生したことで、8大タイトルは藤井五冠（王将・竜王・王位・叡王・棋聖）、渡辺明二冠（名人・棋王）、永瀬拓矢王座の3人が保持する。（2022年2月12日現在）





あけぼのファーム

すみれ **3月18日(金)大丸下関店様にて販売されました**



▲駅長の福本様

豊田町まつりで道の駅ホテル街道西ノ市様よりご紹介・販売していただきました。百貨店で販売は初☆

寿美令の取扱店舗はこちらをご確認ください!



贈答用も承ります!

ガーデンマルシェ 下関店・防府店



春の苗等続々入荷中!



最新情報は Instagram・Twitter でご確認ください

フォローをお願いいたします



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!



ご意見

●環境衛生事業部 担当者へ (お客様より)

いつもと違う人が来て、レンタルを私の都合に合わせることができない、と言われました。しかし、仕事や家の用事でいつ家にいるかわからない状況で、こちらの指定する日時に合わせてもらえないのは困る!いつもの方は合わせて来てくれていました。責任者からも言ってください!

●担当者コメント

他地区レンタル中や時間外などの理由で対応できないことが多く、レンタル担当は困っており、時々私に代行依頼がありました。ポスト・職域レンタルやクレジットカード決済など非対面でのレンタルを提案しましたが、全て拒否されました。

貞友常務からのコメント



私からもレンタルが定期ルート配送になっていることを説明しましたが、ご理解いただけず、近隣の他ダスキン店に対応可能か相談しましたが、当然他店も不定期では対応不可との回答でした。その旨をお客様にご報告したところ、ご立腹され「解約する!」と電話を切られました。お客様のご希望通りに対応できない以上解約はやむを得ないのですが、この場合はそこに至るまでの当店側の対応にも問題があったのではない

でしょうか? 対応困難なことをお客様に伝えずに繰り返し対応していれば、それが当たり前だと思われるも仕方ありません。過去から担当者変更時にイレギュラー対応から通常対応のお願いをして、新担当が苦情を受けるケースが度々あります。通常の仕組みの中でしっかりお客様対応を行い、お受けできないことはハッキリご説明していくのも重要です。



ご意見

●フードサービス事業部 田所商店山口店へ

開店前にお店に着いたので、車の中で待っていたときの事です。従業員の方々が続々とお店に入っていくときに、何人かがこちらを睨みつけるような感じがして、不快に感じました。また餃子を頼みましたが、普通のタレで食べたかったのに小皿を持って来てくれず、上からタレをかけました。お会計の際も、いつもはトッピングの無料券を渡していると思うのですが、くれませんでした。それに比べ、下関駅前店は少ない従業員にも関わらず、笑顔で対応し、毎回餃子を頼んでも何も言わずに小皿も持って来てくれます。お会計の際にも必ずトッピング無料券をくれます。そういう気遣いはとても大事だと思います。

山口店の従業員さんは、笑顔も気遣いもありませんし、面倒臭そうに働いているように見受けられます。私は田所商店のラーメンや餃子が大好きです。どうかまたお店に行きたくなるように、従業員の改善をよろしくお願いします。

中村常務からのコメント



第一印象で全てを失った気もした案件です。



オペレーションの不備が目立った案件でもありますが、やはり最初の印象でお客様の受け止め方も悪くなったと思います。この件で改めて気付いたのは、お店の外でもお客様は見ているということ。実際は睨んだりしてないと思いますが、会釈の一つでもしていれば、違ったご意見だったのではないのでしょうか?



さ さ きあかね
佐々木 茜さん

所属：あけぼの珈琲
働き始めて：2年

こだわりを教えてください！

お客様への心遣いやお客様一人ひとりに寄り添った接客心がけています！ときにはマニュアルが全てではなく、お客様が喜んでくださることを考えて行動することが大切です。何より喜んでいただけたり、笑顔になっていただけたりしたときに幸せを感じ、逆に私が力をもらっています！

働く店舗の好きなところを教えてください！

常連の方が多くお客様との距離が近いため、お声をかけていただくことが多いところです。以前「お1人が好きなんだろうな」と思っていた方から声をかけていただいたことがあり、ビックリした半面嬉しく思いました。

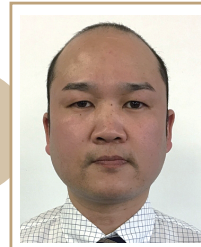
最後に読者に一言お願いします！

店長をはじめ面白いスタッフがたくさん在籍しています(笑)
3月には新商品も出て、美味しさもバージョンアップしています！
ちょっと一息つきたいときはあけぼの珈琲へまったりしに来てください。お待ちしております。

店内を駆け回っている素敵なPAさんです。感情を素直に表してくれるところ彼女の長所の1つですが、発注・管理業務も含めて非常に頼りにしています。個性溢れるあけぼのPAでも唯一無二の存在として、これからも頑張してほしいと願います。

あけぼの珈琲下関店 店長 的場 充さん

今月の キラビト



こまさき なおや
駒坂 直哉さん

所属：ダスキン幡生支店
働き始めて：2年

こだわりを教えてください！

マットの交換枚数はとても多いのですが、1枚1枚丁寧に敷いています。レンタル先は工場であるため、モップの柄や浄水器、便座除菌クリーナーの本体などもよく汚れますので、いつも見栄えが良ように清掃を意識して行っています。

働く店舗の好きなところを教えてください！

皆さん親切な方ばかりでストレスなく働ける場所です。仲が良く、明るい職場なので居心地が良いと感じています。

最後に読者に一言お願いします！

お客様に気持ちよく生活を送っていただけるようお手伝いできる、やりがいのある仕事だと思います。一緒に頑張りましょう！

「広大な工場内のレンタル業務を専任で担当していただいています。すべて対処していただける為、社員がフォローすることも少なくとも助かっています。また、工場のレンタル日以外にはお掃除にも入っていただき、オールマイティに活躍してくれている大切なスタッフです！
今後ともよろしくお願致します！」

ダスキン幡生支店 営業主任 寺田 昌平さん

社内トピックス

TGALデリバリー福岡南店 3/29(火)OPENしました!!!

《TGALデリバリー福岡南店》は昨年3月にオープンした福岡東店に続き、福岡市南区に2店舗目!!!

「新しい食文化の創造」を目指し、ご自宅へ、職場へ、
ワクワクするお食事をお届けいたします♪



デリバリーエリアは福岡市南区をはじめ、春日市・筑紫郡那珂川町・博多区の広範囲です♪

※詳細はTGAL九州地方エリアマップに掲載予定です



▲TGAL九州地方エリアMAP

【店舗所在地】福岡市南区横手2丁目18-5
ピアクレスト井尻1F

【TEL/FAX】092-558-0315

【営業時間】10:00～22:00

黒毛和牛ハンバーグ 専門店 福よし	Burgers Cafe GRILL FUKUYOSHI	神保町ビーフ	牛タン専門店 せんり	韓国熟成焼肉 コギヤ
マッスル ファクトリー	牛かつ 黒べこ	こだわりとんかつ 神楽	博多黒カレー堂 Bistro RYU	鰻・とろ穴子 対馬 巖原

麺場田所商店下関駅前店より

期間限定商品販売開始のお知らせです

仙台辛味噌つけ麺

味噌のふくよかな香りを活かした
風味豊かなスープと太麺の相性が抜群！
特製辛味噌を入れれば二度の美味しさが味わえます！

Instagram



Twitter



990円(税込)



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.45

2022.4.10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