



Be Moved

Be Moved

vol. 21

2020年4月10日



フードサービス事業部
大阪王将 下関棕野店

すう かん てい 鄒 瀚 霆

2016年、新卒で株式会社
ニッシンコーポレー
ションに入社した鄒瀚
霆。

現在は、フードサービス事業部
が展開する大阪王将下関棕野店に勤
務している。鄒に、これまでの印象
的な出来事と今後の目標について聞
いた。

入社のかきつけ

2012年、中国の専門学校を卒
業した鄒。しかし、就職を考えた際
に当時の学歴では良い就職先には恵
まれないと考え、日本の大学への留
学を決意した。

大学では国際交流学科を専攻し、
国際ビジネス等を学んだ。生活面で
は文化の違いを感じながらも日本人
の親切さに触れ、中国よりも住みや
すいと感じるようになっていった。
元々、卒業した後は中国に帰るつも
りだったが、大学生活の4年間で日
本に居たいと思いはじめた鄒は、

ニッシンコーポレーションに就職し
ていた大学の先輩から職場の話を目
にし、成長できるチャンスがある会
社だと感じ、入社したいと考えるよ
うになった。

そして2016年、無事夢が叶い、
入社後、大阪王将下関棕野店へと配
属されることとなった。

難しく、嬉しい接客

大阪王将下関棕野店で任されてい
るのは主にキッチンでの調理だが、
他にも発注や売上管理などもしてお
り、ホールに出て接客を行うことも
ある。

仕事でやりがいを感じる場面は、
やはり毎日の営業で店舗に利益が出
たときだ。棕野店は常に良い状態で
運営ができています。店舗のみんなが
協力して目標利益を超えたときは喜
びもひとしおだ。

一方、ホールで接客する際はいま
だに不安を覚えることもあるとい



う。日本の接客は本当に「お客様を大切にしたい思いやりのある接客」であるため、自身の接客に問題がないか、失礼な態度をとっているのではないかと心配してしまう。

「多分まだまだ出来ていないところがあると思いますが、お客様は優しくありがたいと思っています。むしろ、『今日の料理美味しかったよ、ありがとう』って声をかけてくれます。この言葉は本当に一番嬉しんです。」

出会った人々への感謝

自身にとって、恩人とも言える人物が二人いる。

一人目は大学生時代の先生だ。中国での生活しか知らなかった鄒に、日本で暮らすうえでの考え方を教えてくれたのもこの先生だった。特に、「日本での就職を望むのであれば報連相は絶対に忘れてはいけない」と言われたことは今でも心に残っている。

二人目は下関椋野店・長府店の統括店長である蒲原店長だ。入社当初は、調理を担当するだけだと思っていた。ところが、実際には原価や人件費、利益等を考えながら店舗運営しなければならなかったため、当時は自分にこの仕事を続けることができたのか、非常に不安だったという。

そんなときに親身になって助けてくれ、支えてくれたのが蒲原店長だった。効率の良い仕事のやり方を教えてもらったことで、今では自信をもって業務に取り組むことが出来る。

店長からの助言は、業務内容に関するだけでなくとどまらず、職場での人間関係にまでも及んだ。例えば他のスタッフに注意をする際、自分としては強く言っているつもりがなくても、慣れない日本語で伝えるた

め、つい声が大きくなってしまったり、荒っぽく聞こえてしまうことがあった。そこで店長からもう少し柔らかい伝え方を教わり、以降は気を付けるようにしている。

中国での上司といえ、いつも厳しく、相談する気になんてならないというイメージだった。日本に来て、仕事以外のことも話やすく、様々なことを教えてくれる上司に出会えたことで、鄒の「上司に対する考え方」はすっかり変わったという。

会社への想いを力に

責任感を持って仕事に取り組んでいる鄒には、今後の目標がある。それは、「下関椋野店を他の店舗の見本となるような店舗に育てること」だ。ニッシンコーポレーションをとて

もいい会社だと感じている鄒。店長を含めた職場のスタッフはもちろん、就職にあたって住むための家と一緒に探してくれたことなど、しっかりバックアップしてくれる姿勢に感謝している。その恩を忘れずに、



今日も現場で任された業務に励む。会社への強い感謝を抱く鄒は、これからも成長を続け、ニッシンコーポレーションを更に飛躍させるための一翼を担っていくことだろう。

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
 ミスタードーナツ
 祇園新道ショッ
 1997年(平成9年)2月OPEN!
 客席数:40席



店主
 かじかわ そう た
梶川 創大
 が紹介します!



店舗の特色

店主の私と、アルバイト28名の計29名のスタッフが働いています。
 お子様連れのお客様が多く来店されますので、ベビーカーで来店される方がいればすぐにドアを開けるなど、お子様連れのお客様も入店からお帰りまで気持ちよく過ごしていただけるようスタッフ一同心がけています。また、「お子様にも優しく」という意識は徹底しているので、お子様に対しても笑顔で手を振るなど、全員で温かく迎え入れるようにしています。

自慢

スタッフ同士が仲が良すぎるくらい仲がよいところです(笑)
 仕事終わりや休日に、遊びに行ったり飲みに行ったりしています。先日はスタッフの送別会を開催しました。
 新しいスタッフが加わりましたので、歓迎会を開催予定です♪

思い出

2020年2月のある日、酔っ払ったお客様がお店の窓を壊してしまったことがありました。その場にいた男性アルバイトスタッフが率先して動いてくれ、彼を中心にガラスなどを皆で片付けてくれました。迅速な対応をしてくれた男性スタッフの株が急上昇したことは言うまでもありません。
 1~2週間ほど窓ガラスが無く白い木板をはめてなんとか凌ぎましたが、とにかく怪我人が出なかったことが幸いでした。



今後の目標!

この地域で、顧客感動満足ナンバーワンのお店を目指します。
 そのために普段からお客様への細かい気遣いを徹底していきたく思います。

注目スタッフ

みやまき えりこ
宮脇 絵里子さん



いつも柔軟な対応ができる、笑わせ上手なムードメーカーです。彼女がいると場が和みます。仕事もしっかりしてくれます。



注目スタッフ

たかつきのりこ
高月 典子さん

曲がったことが嫌いで、妥協を許さない、いつもしっかりとした姿勢で仕事に取り組んでくれています。



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.14

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～

『 今はじっと耐えるとき 』



中国武漢でコロナウイルスによる新型肺炎という予想外の感染症が発生しました。

中国政府は感染症拡大を阻止すべく、1月23日に当該地域を封鎖しました。

その結果、中国の経済活動は休止し、多くの国の企業の生産活動が阻害されました。

日本では、トイレの部品が届かない事で建築物の引き渡しが出来なかったり、自動車部品の遅延により生産ラインを休止せざるを得ない状況に追い込まれました。

現在は世界中がコロナウイルスの影響で経済活動を阻害され、ほとんどの業種業態が影響を受けています。我々も大きくその影響を受けている店舗があり、今後さらに状況は悪くなるのではという予測をせざるを得ません。

企業にとってリスクとは、
『予想もしていなかった事が発生することで、
業務の遂行に重要な変化が起きる事』を意味します。

物事が上手くいっている時は、人間の心理として、
「現状がこれからも続くだろう」という意識を
持ってしまいますが、
同じ状況が未来永劫続くことはありません。

今回のコロナウイルスのように、突然どこかで何かしらの状況の変化が発生し、今ある仕組みがうまく働かなくなることもあるのです。

逆に言うと、この悪い状況がいつまでも続くというわけでもないと思います。
必ずもとに戻ってくると思います。
必ず立ち直ります。

その時に『一気に好転させるための原動力』は『人』です。やはり人がいなければ何もできません。その為になんとか雇用を守り、維持できるようにします。

今は基本にかえり、
ひとつひとつの作業工程等を見直しながら、
好機がくるまでしっかりと体制を整え、
待ちたいと思います。

社内報18号(2020年1月発行)に掲載いたしました
河野社長の『新年挨拶』も是非今一度お読みください。

4月のイベント情報

下関店・防府店
Instagramは
こちら



下関店

春の寄せ植え教室

4/13(月)

開催時間 ①10:30~ ②14:30~

定員 5名

参加費 鉢持参の場合:1,000円(税別)
鉢購入の場合:鉢代+1,000円(税別)

お申し込み電話番号
083-248-2253



▲参考写真

下関店・防府店共、
春の苗・種など
続々入荷中です♪
是非お立ち寄り
ください*



▲3月に入荷した苗・種です。

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

昨日食事をした際に、サラダにカメムシが入っていた。旦那がサラダを食べた際に違和感があって、口から出したところ、中からカメムシが出てきた。虫が入っているのも有り得ないと思うが、その後の対応に全く納得できない。

謝るのもバイトの女の子が一人、レジの子がすいませんでしたと言っただけ。それはおかしくないですか?ただでさえ虫が入っていて気持ち悪いし、こちらは不快な思いをしているのに、責任者が出てくるわけでもなく、その子がただ謝るだけ。

値引きするのと言われたので、値引きして許されることでもないと感じたが、こんなことがあったし無料になるのかなと思っていたら、ただの1000円引きだった。アプリでも同じようなクーポンありますよね?それと一緒にするんですか?

妹と旦那と子供と4人で食事をしていて、妹が海外にいて一時帰国して折角だからと牛角を選んだので、その後の空気も壊したくないからその場では何も言わなかった。

今年始めくらいに、ご飯の中にゴキブリが混入した事件ありましたよね?そういう前例があったにも関わらず、何故適正な対応が出来ないのか。

その件で昨日店舗に電話をしたら、全員バイトしか居らず社員も居なかったと言われた。だとしてもその場で店長に報告するなり、皆で総出で謝ろうとする判断は出来なかったのか。

私も飲食の仕事をしていたときは、サラダは付け置きして30秒洗うとかしていたけど、絶対洗ってないんだろうなって。そういう立場になってみたらあり得ない対応をしていると分かるはず。

最後にカメムシ食べたんですよ?普通は皆で総出で謝りに来るものじゃないの?レジ以外の子から誰からも謝罪はされなかったし。

電話に出た方に、私の電話番号を聞いて後程きちんと謝罪をするとか、謝罪の方法なんていくらでもあるじゃないですかと言ったら、「確かにその後店長に電話をしたら、何故番号聞かなかったのかと言われました」とか言われたけど結局後付けにしかかってない説明だし、その場でそういう対応方法を考える能力も無いんだなと感じた。

こんな対応じゃなかったら正直ここに電話してない。空気を壊したくなかったのでも、あまりにもなんかもう酷いなと思って。ここに電話をしたところでどうにもならないし、私達を感じた怒りや悲しみはもうどうにもならないし、時間が返って来るわけでもないのでも、全額を返金してもらえますか?

中村本部長からのコメント



ゾッとする案件ですが、事実であり当社の店舗で起きた案件です。本来は共有する案件ではないのではと迷いましたが、関係者の強い希望から掲載を判断しました。こういったインパクトのある案件ほど再発防止に繋がるからです。私もそこは同感ですのでフードメンバーには特に響くでしょう。

異物混入、対応不備により一次から二次へ発展しお客様を不快へと誘っています。敢えてどこが?って事は言いません。関係者は分かりますよね?

一つひとつの作業の大切さ。報連相の大切さ。全店に可能性のある案件という事を理解出来れば未然に防ぐことは可能です。





吉屋 裕子さん

所属: 宅配ワック123
働き始めて: 5か月

こだわりを教えてください!

新しいお客様も増えてきました。いつもとは違って体調が悪い方もいらっしゃると思いますので、その辺を気付けるよう意識してお客様とお話しています。最初は無口なお客様も日々ご挨拶をすることで、優しく声をかけてくれますので、笑顔で丁寧に触れ合うようにしています。

今月のキラビト

こだわりを教えてください!

法事や両家の御顔合わせなど大切なシーンでのご利用が多いので、お客様が私どもに何を求めているのか?というのを柔軟に判断してサービスに臨んでいます。



中丸 喜久子さん

所属: 海響れほとらんしずか
働き始めて: 29年
(平成23年に当社が譲渡を受ける以前より勤務)

働く店舗の好きなのところを教えてください!

昼休みはみんなでいっしょにお弁当を食べて、盛り上がっています。みんな明るい方で親しみやすい仲間です。

読者に一言お願いします!

だんだんとお弁当の数も増えてきましたが、安全運転第一にお客様と良い関係でいられたらと思います。お弁当が必要な方がいらしゃったら気軽に声をかけてください。

吉屋さんの経験は4か月とまだ短いですが、素敵な笑顔と対応でお客様からもとても評判の高い配達員さんです。調理で困ったときも積極的に手伝ってくれて、みんなからも頼りにされています。これからも宅配ワックの仲間としてみんなを笑顔にしていってください。

宅配ワック123 店長 熊谷 伸治さん

働く店舗の好きなのところを教えてください!

関門海峡の綺麗な景色を目にしながら働くことができる点です。また、お帰りの際に感謝の言葉を頂戴すると心から嬉しく思います。

読者に一言お願いします!

時代の流れとともに法事や慶事でのご会席のご利用が減ってきています。人のつながりが希薄になりがちなので、節目節目での会席のご利用が大切になるのかもしれない。皆様のご利用を心よりお待ちしております!

しずかの仲居さんとして長いキャリアをお持ちの中丸さんは、お客様対応はもちろんのこと、スタッフのサポートもさりげなく行って、大変安心感のある仕事ぶりです。まだまだ私の方が教わる事が多く、もっと精進しなければ!と感じられます。

海響れほとらんしずか 店長 望月 俊平さん

社内トピックス



あけぼの珈琲 下関店

Springメニュー 3/12(水)より販売開始しました!

パフェ3種登場♪♪♪

あけぼの珈琲



定番タルティーヌは
旬・春キャベツ・アサリ入り

パスタは春キャベツと
塩昆布のパスタ♪

春のモーニングに
トーストキッシュはいかが♪



デザートメニュー



抹茶シフォン♪



桜シフォン♪

ふわふわの
シフォンケーキ
2種♪

オレンジプリン



あけぼの
白玉団子



プリン・ア・ラ・モード♪



チョコレート・パフェ♪



ストロベリー・パフェ♪

あけぼの珈琲
インスタ登録
よろしくお願いします。



長い間
お疲れ様でした



フードサービス事業部
海響れすとらん しずか

佐原 君代さん

令和2年3月31日 定年退職

中期経営計画発表会・懇親会を開催しました 2月27日



▲河野社長



▲御来賓挨拶をいただきました
大阪中小企業投資育成(株)九州支社支店長 山本昌範様



▲環境衛生事業部 貞友本部長



▲フードサービス事業部 中村本部長



▲ほめる教育研究所 代表 竹下幸喜様



▲「ほめ達」ワークショップの様子



▲過去3年間入社社員紹介



▲皆さん真剣に聴講されていました



▲司会進行 経営管理部 末永次長



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.21

2020.4.10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