



Be Moved

Be Moved

vol. 26

2020年9月10日



環境衛生事業部
ダスキン日進 山口営業所 所長

もりもと ひろし
森本 博

2

005年（平成17年）
ダスキン日進山口営業
所の所長に就任した森

本。一般家庭向けのレンタルや販売商品の取扱、害虫駆除、掃除、家事代行など幅広い事業を行う営業所の経営管理全般をプレイングマネージャーとして担っている。

営業成績は

自分のためだけではない

森本が入社したのは、1997年（平成9年）のことだ。前職でリースやレンタルを扱う仕事をしていたことが、この会社に興味を持ったきっかけだった。

入社後、研修を終え営業を開始した。会社や飲食店、新規オープンを予定している店舗にも回ったものの、経験不足から場当たり的な営業を繰り返し、成果が出ない日々が続いた。当時から既に競

合他社との競争が非常に厳しい市場だったという。

ある日、成果の出ないまま帰社すると、パート職員からこう声をかけられた。

「競合他社にお客様が切り替えたり、閉店が多かったりすることで、仕事が減って収入も減り、不安でたまりません。なんとか新規契約を獲得してきていただけませんか。」

お客様への納品は、パート職員が担当する。営業先が減れば、当然その収入も減ってしまうのだ。森本は自分の立場を改めて認識した。

「自分の営業成果に対して期待している人がいる。」

その想いに後押しされ、たとえ営業先で辛い想いをして、契約獲得のため必死に努力した。そうして無事成約いただいたことを報告すると、「お客様が喜ばれこの取引が長く続くように、私たち

も頑張ります！」と喜びの声が上がった。大きな気づきを与えてくれたパート職員の方には、今でも感謝している。

ひと筋縄ではないかない

事業拡大

入社して数年が経った頃、取扱商品以外にも様々な依頼が入るようになった。ダスキンでは拠点によって取り扱うサービスが異なる。新しい事業を立ち上げるには費用や人員が必要であるため、導入にはしっかりと計画を立て慎重に検討していく必要があるという。

導入以前は、外部委託でお客様の要望に応えていた。しかし、自分に関わらないことで要望とのズレが生じてしまうデメリットがあった。営業所で一貫して担当すれば、より要望に沿ったサービスを提供できると考え、本社に事業計画書を提出し、清掃や害虫駆除事業などを拡大できることと

なった。

しかし、新事業はすぐに軌道に乗らず、既存のお客様へのご案内やポスティングを続ける地道な活動の日々が続いた。そして導入初期は、作業の仕上がりに満足いだけないこともあった。「ダスキン」というブランドが有名だからこそ、ハードルも高くなるが、仕事が入らなければ、経験値も上がらない。試行錯誤しながら少しずつ改善し、軌道に乗るまで5、6年かかった。「直接現場いた部下たちは、想像もつかないほどの苦労があったと思います」と、森本は感謝の気持ちを語る。

社会貢献

そして更なる目標のために

ダスキン本部が主催する「学校教育支援活動」は、小中学校に無償で授業を行うというものだ。子どもたちに、なぜ掃除をしなければならないのか、掃除によりどんな効果が出るのか等、普段何気な

くこなしている「掃除」について、45分間で伝える。清掃用具の正しい使い方を学び、学校や家で率先して実践できるようにすることが目的である。今後も、社会貢献活動の一種であり、社会に恩返しができるような活動を積極的に取り入れていきたいと思っている。

そして、更なる新規事業の拡大も目指している。そのためには、働きやすい職場環境が大切だ。

「今在籍しているスタッフそれぞれのライフスタイルに沿った働き方の見直しなど、ライフワークバランスの取れた職場づくりに取り組んでいる。そして、どんな状況でも皆で協力して乗り越えられる職場づくりに尽力します。」と語る。

「人材育成」という課題

仕事をする上で一番辛いことは、従業員の退職だと語る。退職

の原因はコミュニケーション不足だったこともあると振り返る。退職意向を耳にしたときには、修復できない溝ができていたように感じ「もっと話を聞いていけば」と、自らの力不足を感じたという。

「教える側にも得意不得意はあります。役割分担を明確にし、営業所全員で育てていけるような体制づくりを進めているところです。教え方が上手なスタッフに技術面の教育を任せ、一人ひとりの悩みをすくい上げることが私の役割です。」

従業員の心にもしっかりと寄り添うことを心に決めた森本に、今後一層の期待が寄せられるだろう。



店舗 REPORT

26

大阪王将 北九州若松店

2015(平成27)年10月OPEN!
席数:72席



店長代理
サブコタ シャム ハリ
が紹介します!



店舗の特色



小 さなお子様を連れてご家族や年配の方に多く来店いただいています。近くにある大学の学生もよくいらしゃいます。
メンバー構成は社員2名、パート・アルバイト13名の合計15名。アルバイトは学生も多いので、とても賑やかです。また、従業員が餃子を手で巻いているところが見える店舗のため、「すごい!」というお客様の声が聞こえてきます。



工夫していること

車 椅子で来店されたお客様には迅速に椅子を避けたり、年配のお客様へはお冷ではなく温かいお茶をご提供するなど、お客様一人ひとりに合わせた配慮をするようにしています。

思い出

サ プライズで行うスタッフの誕生日のお祝いです。スタッフ全員仲が良いため、社員やパート・アルバイトなどの立場は関係なくお祝いをしています。それぞれの誕生日にサプライズでケーキを買ってきて、休憩時間などにお祝いをします。私も祝ってもらったことがあり、嬉しかったことを覚えています。

強み



中華丼

ず ばり!!リピーターが多いことです!
常連のお客様の中には、なんと週に4~5回とほぼ毎日ご来店くださる方もいらしゃいます。そして当店で特に大切にしているのは、コミュニケーション。例えば、小さなお子様か餃子を手巻きしているところを見ていたら、「こんにちは」などこちらから挨拶をしています。そういった会話を交わすことが、多くのリピーターを作ることができているのではないかと思います。



注目スタッフ

ふじしま
藤嶋 あいさん

オープニングから働いている、この店の頼れるベテランパートさんです。業務上、わからなかった漢字をジェスチャーで教えてくれたり、日本のお祭りや年中行事などの文化を教えてくれたり、公私ともにお世話になっています。



注目スタッフ

なが おか いさむ
永岡 勇さん

中 華料理歴が30年を超えると聞いています。とにかく料理のスピードが速く、手際が良く、私も色々なことを教えてもらっています。とても頼もしい社員さんです。いつもニコニコ優しく、プライベートでは私の引っ越しを手伝っていただきました。



今後の目標!

会 社の方針でもある、美味しい料理を通してお客様に感動満足を提供し、お客様の笑顔がたくさん見ることです。
そのためにも、スタッフ間をはじめお客様に対するコミュニケーション向上をこれからも継続して心がけていきたいと思ひます。



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.19

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～

正義感を超えて提供できること (ルールと正義感と感動満足)



一般的に正義感の強い人は、決められたルールや一般常識を守ることを強く意識しています。規模の大小に関わらず、決まったルールを破ることはありません。そして一度決定した事柄がその人にとっての正義となりますが、そのルール通りが必ずしも正解とは限りません。

ある飲食チェーン店舗での例を元に考えてみましょう。
あなたならどのように対応するでしょうか？

お客様が会計の際、500円の割引券を出されました。よく見るとこの割引券は他店舗の印鑑の押された割引券(当店のみ使用可能の記載あり)でした。

【例：Aさんの場合】

『恐れ入りますが、この割引券は当店のものではないのでご利用いただけません』とご利用頂けない旨の説明をした上で丁重にお断りをする。

Aさんはルールが守られている環境が当たり前であり、ルールを破る人に正義感をもって正しいルールを諭します。これはルールに沿った間違いのない対応だと思います。

しかしながら我々の会社であれば、この行動は間違いではないけれど正解でもありません。

では当社での正解は・・・

『恐れ入りますが、こちらの割引券は当店のものではないのでご利用いただけません。』とご利用頂けない旨の説明をして丁重にお断りする。

ここまでではAさんと同じです。しかし続きがあります。

『せっかく割引券を持参されご来店頂きましたので、今日は(特別に)こちらの当店発行の割引券を使わせていただきますね。』

とお伝えした上で、お客様ご持参の割引券を返し、自店の割引券を使って会計をします。

そして『次回はこちらの割引券をご利用ください。』と次回自店で使える割引券をお渡します。

最後に『この割引券は当店以外ではご利用いただけませんのでご注意ください。』と笑顔で対応します。

この対応が正解!そして最善だと私は考えます。

そしてこの様な対応は、接客時だけではなく普段の生活の中でも人間関係を円滑にすることができるのではないでしょうか。しかも自分自身もストレスなく過ごせるのではないかと思えます。

ときとして正義に偏った考え方は刃になります。生きていくうえでもバランスはとても大切です。

ほすぴたりてい

感動できる感性を持ち、周りの人々に
感動を与えます

当社企業理念より

「周りの人々」はお客様だけではなく、日常生活のなかでもルールを基準にしながら、正義を超えた感動満足を周りの人に与えることができるよう、日々感性を磨きましょう。

より素晴らしい対応が見つかるかもしれません。

ガーデンマルシェ 下関店・防府店



“秋セール”開催予告!!!

9月18日(金)~9月28日(月)開催します✳
詳細はInstagramよりご確認ください!!!

下関店・防府店
Instagramは
こちら



下関店



【下関店】電話番号

☎ 083-248-2253

防府店



【防府店】電話番号

☎ 0835-26-1187

あけぼのファーム

高品質トマト

寿美令-すみれ-

本格栽培“根付け”を9月4日に終えました。
12月の収穫が今から楽しみです!

▼あけぼのファームはこのような素晴らしい環境にあります



1ライン約250本で
15列植え付けました



△ハウス内栽培区画面積は約800㎡



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

《宅配クック123 熊谷店長へ》「近所にお住まいの方にお弁当を届けているようで、その時、足の悪い母親がゴミを出していたところ、そのゴミをゴミ置き場まで捨ててくれました。それから何度かお会いしたようで、その度にゴミを捨てて行ってくれたそうです。母が非常に感謝しており、私もお礼を言いたくてお電話させていただきました。」

本人のコメント

「大変そうでしたので、代わりにゴミ置き場に捨てたまでです。お役に立てたのであれば嬉しいです。」

ご意見

ネズミ駆除を実施していただきましたが、入口ドアを開けっ放しで帰られたんです。先程、私のお店のドアを見られたタクシー会社の人から連絡があり、今、お店の子が鍵をかけるに行きました。どういことですか?おしぼり屋さんも来ていたのですが、最終の鍵はダスキンさんがかける事になっていました。お店の責任者から私に至急連絡をください。

貞友常務からのコメント

「人様のお役に立とう」とお手伝いしたことが、お相手に喜びと感動を与え、それが自身の喜びにもなった、とても良い事例でした。また、このような行動が損得を考えず自然にできる事が大切だと改めて感じました。社会人として、どのように行動すべきかを示してくれてありがとうございます。これからも全員で「喜びのタネまき」を実践していきましょう。



お客様は我々を信頼してお店の大切な合鍵をお預けしてくれています。我々も合鍵預り証を発行し合鍵の扱いや施錠に関してお客様に誓約しています。今回の件はお客様に多大な不安や不信感を与えた、絶対にあってはならない過失です。この担当者には、上司より「全て鍵を閉めた時点で写メを送るよう」義務付けました。



ご意見

18時45分ご来店のお客様に15分程待っていただきご案内しました。ところが「ドリンク以外6品注文の3品が待てど暮らせど届かず最終的に届いたのが1時間後」ということで、提供遅れにより非常にお怒りになり、パントリー内に怒鳴りにこられました。

中村常務からのコメント

吾平での案件でした。集中来店が発生し、入店をコントロール。その後の提供遅れで遂に怒りが頂点へ。優先順位の間違いやルールの不備が垣間見えそうな店舗です。パントリーにまで入り込んで意見を言うお客様は極めて稀です。それほどまでに怒りが増したには何があったのか?多くの不備が重なったとしか思えません。こういう事例が起きる店舗は必ず自店のOPを再チェック。また、ルールの見直しなど危機感を持って取り組まないと同じ事例を起こします。発生した事例を活かすのは社員の仕事です。また、他店の事例から自店の危機感を上げて欲しいと思っています。





さこだ りえ
迫田 梨恵さん
所属：ダスキン末武中支店
働き始めて：3年

今月の キラビト

いのうえ はるか
井上 悠さん
所属：R Baker BRANCH
福岡下原店
働き始めて：半年



こだわりを教えてください！

清掃でキレイにする事は当然だと思いますが、清掃の効率や次に使う人が気持ちよく清掃が出来るように、道具は大切に扱います。特に清掃後の道具のメンテナンスをしっかりと行っている事です。

働く店舗の好きなところを教えてください！

支店が明るく、清掃のスタッフ同士がとても仲が良いです。また、出勤も希望に近いスケジュールのため、プライベートも充実しているところです。

読者に一言お願いします！

汚れの多い現場をキレイにした時の達成感は今までに経験の無いことです。これからも多くの現場をキレイにしていきたいと思います。

「お姉さん」の愛称でみんなに好かれ、職場の雰囲気を明るくしてくれる存在です。清掃業務においては、汚れの多い現場でも嫌な顔ひとつせず、積極的に取り組んでくれます。お姉さんが入社される3年前よりサービスマスターの売上が好調なのは、お姉さんの力が大きいと思っています。

これからも宜しくお願いします。ダスキン末武中支店 **川上 直也さん**

こだわりを教えてください！

丁寧かつ確実に作業をし、少しでも見栄えの良いパンが出来るように心掛けています。

働く店舗の好きなところを教えてください！

キッチン・ホールスタッフ間の連携、協力がよく出来ており、パン製造のスキルをはじめ学ぶことが多いです。自分自身の成長を楽しみながら仕事に取り組んでいます。

読者に一言お願いします！

今自分が出来る事に全力で取り組み、早く一人前になれるよう頑張りますので、皆様宜しくお願い致します。

アルバイトとして入社して今月で丁度半年ですが、社員同等の責任感を持ち、積極的に仕事に取り組んでくれています。井上さんは日々仕事に対して創意工夫をし、失敗を恐れる事無く、自分で見て聞いて実行しています。勿論コミュニケーション能力も高く、周りの人達を元気にしている姿勢に私達も影響を受けています。これから期待できる人財です。

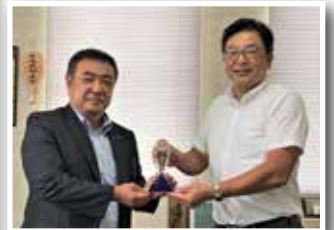
R Baker BRANCH福岡下原店 店長 **古賀 守さん**

社内トピックス

サービスマスター事業「幡生支店・末武中支店」
ダスキン中国四国地域Aクラス成長額1位受賞!!!
幡生支店単独でも中国四国地域で成長額1位!

ダスキンアワード2019(2019年1月~12月)

例年6月頃に授賞式が開催されるのですが今年は新型コロナウイルスの影響で中止となり先月ダスキン中四国地域本部長 加藤様が本社に来社されました。当社は毎年受賞しています! 2020年もあと4ヵ月。連続受賞目指して皆で頑張りますよ!



▲ダスキン中四国地域本部長 加藤様 (写真左)



9月2日(水) あけぼの珈琲は、お陰様で5周年!!!!

あけぼの珈琲 グランドメニューをリニューアルしました♪

NEW MENU 紹介

- フォンダンショコラ
- バナナジュース
- チョコパフェ
リニューアルしました
- ぜんざい
温or冷 お好みに
お召し上がりいただけます
- お好きなお飲み物と一緒に
お召し上がりいただけます
5種類の手作りケーキ♪
- お子さまプレート

的場店長より

あけぼの珈琲下関店は自社ブランドとして2015年9月にオープンし、お陰様で5周年を迎えました♪これまで御来店のチャンスがなかった社員さん・P Aさんの皆様も是非一度、当店にお寄り下さいませ♪
明るい店長と、さわやかなスタッフがお出迎え致します。

5th

あけぼの珈琲
登録よろしく
お願いします。

Instagram



Twitter



予告 秋メニュー9月17日(木)販売スタート♪
こちらもお楽しみに♪♪♪



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.26

2020.9.10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