



Be Moved

Be Moved

vol. 38

2021年9月10日



フードサービス事業部
大阪王将サニーサイドモール小倉店
店長

おがわ だいすけ
小川 大輔

大 阪王将サニーサイドモールの小倉店の店長を務める小川大輔は、2020年に第14回キングオブ大阪王将の店舗運営力部門で最優秀賞を受賞している。異業種から37歳で新天地へ飛び込んだ小川に、これまでの経験と今後の展望を聞いた。

飲食業界への第一歩

前職は遊戯娯楽施設関係のサービス業界に身を置いていた。当初は「この業界で生きていこう」と考えていたものの、次第に理想と現実とのギャップにストレスを感じるようになり、退職を決意。

新しい仕事を求めて1冊の求人誌を手にとった時、小川はこう決めた。

「この本を開いて最初に目に入った求人に応募しよう。」

そうしてページを開き、目に留まったのが大阪王将の求人だった。募集要項には「35歳まで」と明記されていたが、当時すでに37歳。応募すると案の定、反応は芳

しくない。それでも諦めずに頼み込み、先代の社長の面接を受けるチャンスを得た。その結果、アルバイトとしての採用が決まり、飲食業界という未知なる世界へ踏み込んだのである。

尊敬する同期に
近づきたい一心で

最初の勤務先となったのは下関長府店。出勤初日、そこで小川は衝撃的な人物と出会ったのだ。同じ日に入社した同期の永岡（現大阪王将北九州若松店所属）だ。永岡は実家が中華料理店を営み、本人も大手ホテルや全国チェーン店で料理人を勤めた経験を持つ、正



▲夏の楽しみ



▲趣味の料理

眞正銘のスペシャリスト。入社当初から料理の腕前を存分に発揮し、小川がやっとのことでチャールハンを1皿作っている間に、チャールハン3皿と一品料理2皿を完成させるくらいの手際の良さだった。プロ意識を持って熱心に仕事に取り組む永岡の姿を見て、小川は感銘を受ける。

「いつか、この人と一緒に楽しみながら仕事ができるくらいの人間になりたい。」

そんな想いに背中を押されながら、ひたすら自己研鑽に励んだ。

アルバイトから正社員へ

「新店舗に異動して、立ち上げに参加してほしい。」

働き始めてしばらくした小川

に、声がかかった。異動先は下関棕野店。ここで副店長を務めることになったのを機に、研修を受けて正社員となった。

主な仕事はキッチンでの教育プログラム作成。スタッフにいつ、どのように食材の仕込みや調理方法を教えるのか、という具体的な内容を考える仕事だ。その日ごとのプログラム実行と翌日のプログラム作成のため、忙しい毎日を通じた。

教えること、成長すること

その後も何度か異動を経験し、サニーサイドモール小倉店に配属された。小川はこれまでの経験で「良い店舗づくりのために最も重要なのは新人研修である」という持論を持つようになっていた。それを体現しているのが、ユニークな新人研修である。

サニーサイドモール小倉店では、入社希望者との面接を行わない。その代わり、まずは現場での実務研修に入ってもらおうのだ。1人2時間と決め、麺や食器の種類から、それぞれの置き場所、料理の作り方まで、店長である小川が

直々に教え込む。そうすることによって、自分のやるべきことをいち早く理解し、指示を待たずに動けるスタッフが育つのだという。初日から仕事にやりがいを見出した応募者は、入社後も楽しみながら働くことができて自信もつく。初期段階でいかに仕事を面白いと思ってもらえるかが鍵となるのだ。

また、小川の仕事に対する思考と行動は以前と比べかなり変わったという。それは、現在の上司である尾崎SVの存在だ。仕事に関する姿勢と知識を学べた事で成長出来た事が大きかった。仕事に対する意識が変わるとその現場を与



▲豊響関と

えてくれている会社に対する想いも変わる。自分自身が活躍できる現場で日々平凡に終わるのは勿体ない。何か1つアクションを起こしスタッフを巻き込み良いチーム作りをする。それが、いずれ自分自身にも会社にも良い影響を持たせることが出来ると思っている。

逆境に負けず、努力研鑽を怠らず

かつて、サニーサイドモール小倉店のあるフードコートには6店の飲食店が入り、大いに賑わっていた。しかし、新型コロナウィルス感染症の影響で大阪王将以外の店舗が撤退し、客数は減少。それでも小川やスタッフ達は諦めない。館内放送やのぼりを用いて宣伝し、一度来店していただいたお客様には「また来たい」と思ってもらえるように、料理の質を高めるといった日々の努力を重ね続けている。

キングオブ大阪王将の2年連続受賞という目標を掲げ、店舗をさらに盛り立てるべく、小川は今日も前進あるのみである。

店舗 REPORT

37

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



◀ユッカ



ハルチア等高額品種▶

直近の入荷情報(※)



▲バンクシア



▲チューリップ等の球根



おしゃれな鉢に
観葉植物を植えて
付加価値を付ける

店長

しみず ひろふみ
清水 博文さん



店舗の特色

グリーンセンター日進はニッシンググループで最初の会社であり、地域密着型経営が特徴です。昭和47年に設立し、来年で50周年を迎えます。下関店のメンバーは、社員3名、パート13名、工事部4名の合計20名で運営しています。メンバーの中には、観葉植物に詳しい人や果樹を育てる知識が豊富な人など、それぞれの強みを活かしながら楽しく働いています。

店舗の強み

下関店で販売している植物は、他店舗と比べて圧倒的に種類と数が多く取り揃えられています。最近では、新型コロナウイルスの影響で、室内で育てる植物の売り上げが好調なため、インテリアと植物を組み合わせたような取り組みを行っています。

思い出

コロナ禍で室内に置く観葉植物の需要が高まりました。それに伴い、温室の観葉植物の売り場を、みんなで協力して改装したのが印象に残っています。見やすいように配置したり、今までより広く場所を作ったりと、お客様がもっと興味を持っていただけるように工夫しました。植物を多く置くことや普段の接客から得た情報を取り入れて、完成することができました。



注目スタッフ

ほし さか あおい
橋坂 葵さん

花屋で働かれていた経験があり、ガーデンマルシェで働きたいという意思を強く持って入社されました。とても明るく、前向きな方です。また、お花の手入れをいつも丁寧にしており、「本当に園芸が好きなのだ」と日々感じています。



おくの とも ゆき
奥野 友行さん

注目スタッフ

果樹の担当で果物を育てることが得意な方です。入社して10年が経ち、店舗に置く見本の果樹を育てながら、お客様の相談にも答えています。年齢を感じさせないほどパワフルな方で、果樹界において知識と経験で奥野さんの右に出る人はいないと思います。



今後の目標

売上げを伸ばすことはもちろんですが、コロナ禍で生活様式がガラッと変わったことから、時代に適した販売方法を考え、一種の「テーマパーク」のような店舗を作っていきたいと思っています。そのためには、同業種のホームセンターには真似できない付加価値をつけ、若いスタッフの育成にも力を入れていきたいと考えています。



◀温室観葉植物コーナー
改装後



▲最新の入荷情報は
こちら(Instagram)

※直近の入荷情報: 数に限りがありますので売り切れの場合はご了承ください。

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.30

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～



『躰』

先日、ミスタードーナツ イオンショッピングモールなかまショップに
臨店したときのエピソードです。

店舗はイオンなかま店のインショップのため、店舗自体にお手洗
いはありませんが、レジと客席の間にお客様専用の手洗い場を設
置しています。

ドーナツは基本的に手に取って食べるため、店内でお召し上がり
の際は、この手洗い場をお客様が利用されます。

その手洗い場で、深く感動したエピソードがありましたのでシェア
したいと思います。

3人の女子高校生がドーナツを購入していただきました。

購入後、その中の1人がその手洗い場で手を洗い始めました。
念入りにしっかりと洗い、ペーパータオルで手を拭きました。
ここまでは一般的な光景だと思いますが、そのあとのその女子
高生の行動に、私は目を奪われました。

自分の手を拭いたあと、そのまま水しぶきが飛んだカウンター
の上を拭き始めたのです。

しかも、カウンター全体をしっかりと丁寧に拭くのです。拭き上
げたあとは、何もなかったかのように友人のいる自分の席に戻
り、楽しそうに会話をしながらドーナツを召し上がっていました。

なかまショップのこの手洗い場は、コンパクトな手洗い器のた
め洗っているとどうしてもカウンターに水しぶきが飛びます。手
洗いカウンターは、その女子高生が手洗いをする前よりも綺
麗になったのではなかったのではと思うほど、水しぶきひとつな
く気持ちの良いスペースになっていたのです。

この女子高生の一連の行動は、**ご本人にとっては特別なものでは
なく、普段からこのような所作が自然と身につけているのだ**と思い、
感心し、心まで洗われました。

世の中には、ビジネスマナーや接客マナー・テーブルマナーなど、
いろいろなマナーがありますが、**この度の所作は、マナーとは異な
る次元にあり、人間性のとても上質な部分**であると思います。彼女
がこれまで育ってきた生活環境が大きく関与しており、幼いころか
らの親御さんの『躰』の賜物であろうと思います。

大人で同じようにする方はたくさんいますが、大人になってマナー
として行うものとはちょっと違うと思うのです。

『躰』ってなかなか難しいですね。

何が正解か、どのようにすればいいのか、その人によっても、そ
の場面によっても異なります。

少なくとも、この女子高生の親御さんの躰は間違っていないと思
います。

我々は異なる環境で育った個々の集まりです。得意なことも不得意
なことも、感覚も、習熟度も、それぞれ異なった一人一人です。
人間として未成熟な時、成長段階にあるときこそ

行為そのものを教えるのではなく 行為の基本となる考え方が大切

だと思います。

会社でいう『企業理念』です。

その上で、『顧客感動満足業』の追及のために、新入社員やアル
バイト従業員まで共通理念の共有の徹底が必要になります。

そのためには、時に叱ることが必要なこともあるかと思
います。その場合は、よく聞く言葉ではありますが「感情的に怒る」のではなく、
「愛情を持って叱る」こと、相手の状況に寄り添い、何より**「できる
ように愛情を持って教えていくこと」**が大切なのではないでしょうか。

そのためには、『感性』が不可欠であると思います。まだまだ暑い
時期ですが、感性は研ぎ澄ましていきましょう。

手洗スペース



「ミスタードーナツ イオンショッピングモールなかまショップ」は「イオンなかま店」が
2021年9月30日閉館のため、同日閉店致します。スタッフの皆さん、これまで尽力
いただき有難うございました。閉店までの期間、最後まで宜しくお願いします。

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）

9/12(日)	午前の部	多肉	小2000円	大3000円
	午後の部	鉢	3500円	
9/13(月)	午前の部	鉢	3500円	
	午後の部	ブリキ	3500円	
9/27(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



▲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!



喜びの報告

●環境衛生事業部 山口営業所 白石主任より

飛翔害虫の侵入防止提案のため新入社員の杉田君とお伺いしたお客様より、ご自身が過去の人材育成の失敗から学んだ事など、私達二人に為になる話をして頂きました。その後、改めて「私達一業者にお時間を頂き、良いお話まで聞かせて頂きありがとうございます。」と感謝を込め御礼を申した所、「そんな事はありません。一業者ではなく一緒にお店を衛生的に綺麗にしていこうパートナーです。」と大変嬉しいお言葉を頂きました。杉田君も接客の仕事について喜びを感じていました。



ご意見

先日お掃除サービスに入った際にクロスを忘れて帰っており、清掃サービス終了後、自宅のキッチンに薬剤を置き忘れて帰っている。目につきやすい場所に置かれていたのに気づかないのでしょうか?これからは、作業後にきちんと確認してほしいです。

貞友常務からのコメント

これは大変嬉しいお言葉を頂きましたね。

😊 パートナーと言っていただけたのは、白石主任がお客様に寄り添った対応を常時徹底しているからでしょう。お客様はお悩みの解決を求めて我々に相談されます。我々はおお客様と同レベルで共有し、責任を持って問題解決にあたらなといけません。そういう白石主任の姿勢をお客様は認めていただけているのだと思います。これからも顧客側に立って考えながら行動していきましょう。いつもありがとうございます。



忘れ物は取りに行けば良いと軽く考えている人がいますが、お客様から優しい口調で指摘されても、お客様にお手間取らせている以上、完全にクレームです。お客様は『忘れ物をチェックできないような業者が、きちんとお掃除できているのかしら?』と作業内容にも不安を感じる事でしょう。しかもこのコロナ禍です。汚れなどが付着したクロスや薬剤ボトルをお客様に触らせるような事はダメです!「衛生環境を整えるダスキン」を徹底しましょう!



ご意見

●フードサービス事業部

RB広島LECT店

「ヨーグルトミルク食パンの塩気が強い」とお客様よりご指摘を受けました。

原因:仕込みの際の計量ミス

中村常務からのコメント

「R Baker」の主力商品であり、定番商品へのご意見。



特にこの業態では「食パン」は生命線。如何に大事なご意見かが伺えます。実は、過去にも似た案件があり、生地の状態・味見チェックを行うようにしていましたが、発生しました。

今回のご意見を受けて「RB広島LECT店」は店長が緊急MTを開催しSVも危機感を高めて運営の改善を実施しました。

なぜ、この案件が発生したのか?防ぐことは出来なかったのか?きっと出来たはずですが、皆さんも少し考えれば自ずと分かるはずですが、これは、他の業態でも同じことが言えます。

看板商品、主力商品の欠陥は知らず知らずの内にファンを失います。今回、「RB広島LECT店」はしっかり改善に動きました。

お客様からのご意見を活かすという本質を今一度考えましょう!





えもと えり
江本 恵理さん
所属：山口営業所
働き始めて：9か月

ごだわりを教えてください！

丁寧なお客様対応を心がけています。最近では、少しずつ心にゆとりが持てるようになってきたので、もっとお客様との会話を楽しみながら、距離を近づけていきたいと思っています。

働く店舗の好きなところを教えてください！

皆さん、優しく明るくの方が好きです。気にかけて声を掛けてくださったり、アドバイスをしてくださったりと、話しやすく・聞きやすく・親しみやすい職場です。

最後に読者に一言お願いします！

常時マスクの上に夏の暑さ加わり大変な時期ですが、体調に気をつけて乗り切っていきたいと思います！

江本さんはとにかく仕事全般が丁寧で、お客様とのコミュニケーションも大事にされている為、信頼して任せられることが多くあり助かっています。明るく爽やかな人柄なので、所内が元気になりますよ！

ダスキン日進山口営業所 所長 森本 博さん

今月の
キラビト

ひらさ なおみ
平佐 直美さん
所属：大阪王将 北九州黒崎店
働き始めて：10年3か月

ごだわりを教えてください！

ご来店いただいたお客様全員に、気持ちよくお食事をしていただけるよう、常に「おもてなしの心」を持って業務に臨んでいます。お客様に声を掛けられる前に気付き、行動することを意識しています。

働く店舗の好きなところを教えてください！

スタッフ皆さんが笑顔忘れずに、仲良く仕事ができることです。

最後に読者に一言お願いします！

コロナ禍で大変なときですが、皆さんと一緒に力を合わせてお店を盛り上げていきたいと思っています。

当店のオープン時より働いて頂いており、10年のキャリアになります。平佐さんは常に明るく、前向きで、周りからの信頼も非常に厚いです。お客様に対する考え方や接遇も素晴らしく、お客様も平佐さん目当てに来店しておられる方もいるくらいです。今後は平佐さんと同じ考え、行動が出来る人の育成をお願いいたします。

大阪王将 北九州黒崎店 店長 西田 幸司さん

NEW!
新規オープン
しました！

社内トピックス
大阪王将防府店
9月8日OPEN!!!

住所 **山口県防府市開出西町2-1**

『新システム導入』大阪王将公式アプリ
「モバイルオーダー」を取り入れました！

**TAKE
OUT**

スマホで
簡単！

非接触 / で
好きな時間 / に
待たずに受け取り可能です^^



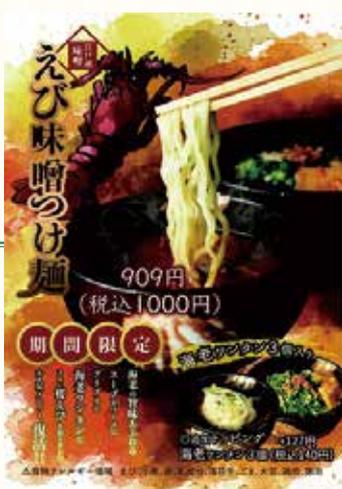
店内注文も可能！是非ご来店ください!!!



麵場田所商店
下関駅前店より
期間限定商品
販売開始の
お知らせです！

9/1(水)よりえび味噌つけ
麵の販売を開始しました！
えびの旨味溢れるスープを
ベースに、プリプリの海老
ワンタンとさらに桜えびを
加えました！

是非ご賞味
下さい!!



6/8(火)に設置した
本社のグリーンカーテン



9/1(水)
撮影



社内からの画像

9/1現在の状態です。
8月の長雨も明け、一段と葉が生い
茂ったように思います。社内からは
緑に囲まれているようで、癒し効果
もいただいております。



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.38

2021.9.10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