



*Be Moved*

## Be Moved

vol. 47

2022年6月10日



環境衛生事業部  
ダスキン幡生支店  
サービスマスター事業部

やま だ のぼる  
**山田 昇**

**ダ** スキン幡生支店のサービスマスター事業部で、スケジュール管理

と現場作業を担当している山田昇。40年以上勤務しているベテラン社員であり、先代の社長はもちろん、会社の歴史を誰よりもよく知っている。そんな山田に、これまでの取り組みや仕事をする上で心がけていること、会社への想いについて聞いた。

向上心を持って  
業務に臨む

山田が入社したのは、1981年（昭和56年）11月。当時の社名は「ダスキン日進」で、社屋は下関市幸町さいわいまちにあり、社員はアルバイトも含めておよそ20名だった。山田の社員番号は4番。これは創業者である先代の社長、河野会長、

当時の常務取締役に次ぐ番号であり、現在の従業員の中で社歴が最も長い。

山田が業務を行うにあたって心がけていることは、相手の立場に立って行動することだ。「きれいにしてくれてありがとう」とお客様に感謝していただけるのは嬉しい。だが、たとえ相手から理不尽なことを告げられたとしても、なぜそのような発言に至ったのかを感じ取って、自身の成長につなげるようにと常に意識している。

この姿勢は、社内のスタッフに対しても変わらない。例えばスケジュール管理を行う際には、どのようにしたら各メンバーが気持ちよく動けるかを念頭に置いて、シフト作成を行う。みんながいきいきと働ける環境づくりに努めているという。

## 全力で取り組んだ 営業所の立て直し

入社したばかりの頃は、ダスキンの基本となるマットやモップの交換業務を行っていた。大きな転機が訪れたのは、入社して3年目のときだ。当時の社長から山口営業所の運営を任せられたのだ。ところが、スタート時点での状況は厳しく、売上は100万円にも届かなかった。メンバーは事務担当者が1名と、マットの交換業務担当者が2名、家庭用モップの交換を委託するハーティ(※)が3名だった。このままでは、とても事業は



立ち行かない。覚悟を決めて再建に取りかかった。

マット交換は他のメンバーに任せ、山田は毎日のように市内の一般家庭や法人を訪問した。チラシに回す予算はなく、ひたすら自分の足を使って精力的に動いた。力を入れたのは営業だけではない。組織を強化していくために、出先で面会した一人ひとりに声をかけて、ハーティを募集する活動も同時に行った。

地道な活動を続け、黒字化するまでにかかった期間は約10年。それまでの間、毎月本社で行われる会議で山口営業所の赤字を指摘され、悔しさを噛み締めながら「絶対に黒字にしてみせる」と自分自身に誓っていた。こうして奮闘した結果、12年目で後任者に引き継いで転動する頃には運営も安定し、山口営業所はリーダーさん(現在のハーティ(※)さん)を含めるとおよそ50名のスタッフをそろえるまでの規模に成長していたのである。

## 周囲への感謝を忘れず、 仕事を続けていく

山口営業所を後任者の手に託した山田は、幡生支店でサービスマスター事業部の立ち上げやユニフォームのレンタルを行う新規サービスに携わった他、ダスキン日進の本店で店長を務めるなど、さまざまな経験を積んだ。その後、2020年8月に定年を迎え、同年9月に再雇用され、現在に至る。

「人に恵まれ、大きな挫折に直面することもなく、ここまで仕事を続けることができました。会社に対してはもちろん、これまでに関わったお客様やスタッフの人たちに深く感謝しています。」

振り返ると、あつという間の4年だったという。若く気力も充実していた入社当初は、多少の困難があっても決してくじけず、何事にも全力で挑戦してきた。几帳面な性格も、この会社の業務に適していたと感じている。そして何よ



りも、現場で人と接する仕事が好きだったことが、長年続けてこられた一番の理由だ。この先も体力の続く限り、1日でも長く仕事に関わって、お世話になった人たちに恩返しをしていきたいと考えている。

お客様のために、質の高いサービスを模索してきた山田。これからも、挑み続ける雄姿をみせてくれるに違いない。



# 店舗 REPORT

## 大阪王将 下関長府店

2007(H19)年5月OPEN! 71席



# 囍



運営トレーナー  
かもはら じゅんた  
蒲原 純太さん



### 店舗の特色

### 強み

### 業

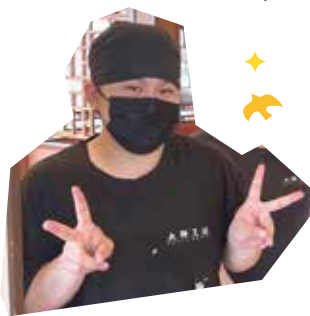
務中と休憩時間の切り替えがしっかりしており、安定感があります。さらに判断力に長けているメンバーが多いため、自ら考えて率先して動いてくれるところはいつも感謝しています。新人教育なども安心して任せられるところは本当に助かっています。



**社**員が3名、アルバイト・パートが10名の計13名で経営している店舗です。近隣にはゲームセンター、ジム、インターネットカフェなど商業施設があり、常に人で賑わっています。特に休日は多くの人が集まり、家族連れのお客様が沢山ご来店されています。スタッフはベテランの方が多く、オープン当初から15年にわたり働かれている方もいます。メンバーは穏やかで和気あいあいとしています。仕事ではスピード感がありテキパキと取り組んでいます。

### 注目スタッフ

柴田 拓哉さん



### 前

の店舗と合わせて約8年、キッチン・ホール両方でオールマイティに働いています。朝から夜までバリバリ仕事をする、うちの大きな戦力です。仕事中の指示もこちらの意思をしっかり汲み取り、柔軟性がある対応をしてくれます。どうしても人手が足りなくなったときには休日でも「いいですよ!」と協力的にシフトに入ってくれる頼れる従業員です。余談ですが、他店舗で妹さんが働かれています。

### 思い出のエピソード



**新**規店舗のオープニングサポートのために、長らく店舗を離れなくてはならない時期がありました。そうした店長不在のなかでも、社員を中心に各ポジションでスタッフ一人ひとりが責任をもって、運営してくれたことが非常に嬉しく、心に残っています。自慢のスタッフたちです!



### 注目スタッフ

阪本 恵美さん

### 穏

やかで、いてくれるだけで周囲を和やかな気持ちにさせてくれるパートさんです。どんなときでも明るく優しく接して下さることが、阪本さん大きな魅力です。シフトにも積極的で、自分が入るときは入り、できることは率先して協力して下さっています。



## \\ 今後の目標! //

### 売

上を伸ばしていくことも大切ですが、この店に集まった優秀な仲間たちがより活躍できるポジションを増やしていきたいと思っています。決まった手順通りの安定した仕事ぶりをしてもらえるようになっているので、次は個々の力をさらにグレードアップしていくのが目標です。



# 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.47

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～



## 『価値の発見』

以前、「日曜日の初耳学」(MBS毎日放送)という番組の「時代のカリスマ×インタビュアー林修」のコーナーに出演された森岡毅氏の感性が素敵で印象に残ったので少し調べてみました。

森岡氏は、経営難に陥っていたテーマパーク、ユニバーサル・スタジオ・ジャパンや丸亀製麺を立て直し、西武園ゆうえんちでは売上をコロナ前の13倍にアップさせた人物として知られ、「日本を代表するマーケター」と称されています。

すべては紹介できませんので、多額の負担を抱え破綻した年金保養施設「グリーンピアの再建」の紹介をします。

数あるグリーンピアの中で「グリーンピア三木」は、2016年に「ネスタリゾート神戸」として再出発しました。ところが赤字が続き、またもや倒産の危機……。

ネックになっていたのはその立地でした。アクセスが悪く、周りには「山しかない」絶望的な環境だったのです。

どうすれば都会に住んでいる人を、この不便な山の中に引きずりこむことができるのか……？

ホテル自体、普通の装備だったので特徴がない……。特徴を作るために投資するお金もない……。

そのような状態で再建を任された森岡さんの考えは、「山しかない」じゃなく、「山がある」と捉えたのです。

**「大事なのは、マイナスの特徴をポジティブに捉えなおすこと」  
逆転の発想で捉えることだと仰っています。**

「山しかない」ことを「山がある」と捉えた上で「山に何があれば人が集まるのか？」と考え抜いた戦略が、都会やディズニーランド・USJではできない、自然に囲まれた広大な敷地だからこそできる貴重な体験を魅力として打ち出すことでした。

そして大自然に包まれる感覚で「人間が満たしたい本能を刺激するブランド」を創ることに徹底したのです。

森岡氏は、「山しかない」環境を逆にとり、「大自然だからこそできる冒険テーマパーク」へと蘇らせたのです。

それは、**マイナスとと思っていることの中から  
プラスの要素を引き出してあげた** こと。

森岡さんは**マイナスに見えるモノの中にある、『価値を発見』して伝える!**  
ただそれだけのことと仰っています。

そして、実はこれ、**そこにずっと住んでいる人、働いている人には見えにくい**のです。

だから、本人以外の人から「〇〇さんは、こういうところが素晴らしいよね」「この街はこんなところが素敵だよ」と伝えることで「あ、そうか!周りの人はそう思ってくれているのか!」「そっか、そういうところもいい面なんだ」という新たな発見や気づきができるのです。

**私たちも、仲間の気づいていない『価値を発見』し  
その人の素晴らしいところを気づき伝えてあげましょう!**

**そして笑顔を増やしていきましょう!**

### 森岡毅氏

1972年(昭和47年)10月12日は、日本のマーケター、実業家。株式会社刀代表取締役CEO。

※画像はインターネットよりお借りしました







てしまいくこ  
**手島 育子**さん  
所属：ダスキン日進山口営業所  
働き始めて：6年

## 今月の キラビト



### こだわりを教えてください！

お客様のご要望にお応えするため、仕事に真摯に向き合うことです。お客様から「あなたが掃除した後、我が家はいいリセットになるのよ」と嬉しいお言葉をいただいたときは、誰かのお役に立てるこの仕事を誇りに感じ、改めて精進していきたいと思いました。

### 働く店舗の好きなところを教えてください！

家族のように一緒に笑ったり、困ったときは助けあったりと、みんなで共感し合い、一喜一憂できることです！

### 最後に読者に一言お願いします！

ダスキンに入社してとても良い経験ができました。まだまだ油断のできない生活が続くと思いますが、今こそ一致団結して頑張らしましょう！

手島さんはお客様をはじめ社内スタッフからも信頼されており、重要なポジションを担っています。笑顔や笑い声でいつも所内を明るくしてくれます。大感謝です！

ダスキン日進山口営業所 所長 森本 博さん

### こだわりを教えてください！

「このような対応をされたら嬉しいだろう」と自身が感じる接客について常に考えて実践しています。一緒に働くスタッフにも感謝の気持ちを持ち、言葉で伝えるようにしています。

### 働く店舗の好きなところを教えてください！

スタッフ同士仲が良いので、お客様が食べたいパンについて皆で考え、共有し、商品として出来上がることが楽しく好きなところ！

### 最後に読者に一言お願いします！

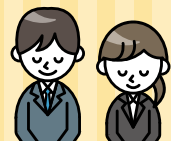
毎月新商品がたくさん出ているので、ぜひ足を運んでみてください！どのパンも美味しいです！買って後悔はしません！お待ちしております。

山手さんは常に目配り・気配りができ、お客様一人ひとり親身に接客をされています。私自身とても尊敬していて見習いたいスタッフの一人です。出勤時はいつも明るくニコニコしていて元気をもらえます！オープニングから一緒に働いているベテランスタッフです！

R Baker広島LECT店 店長 大源 絵理子さん

## 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

●環境衛生事業部  
幡生支店 寺田主任へ

「30年程ダスキンさんを使わせてもらっていますが、今まで値上げがなかったのはすごいことです。少しぐらいの値上げなら全く問題ありません。気にせず値段を上げてください。」と有難い言葉を頂きました。私は価格改定について申し訳ないという気持ちでお伝えしていますが、お客様から励まされて大変心強くなりました。

●環境衛生事業部  
山口営業所 田中さんへ

価格改定のお知らせをお客様に丁寧にお話したところ、「価格が上がるのは世の情勢を見て理解できます。急に知らせてくる会社が多いなか、早めに知らせていただけて助かります。これからもお互いに頑張っていきましょう。」と励ましのお言葉を頂きました。他にも数件「早めのお知らせで助かります。」と感謝されました。

### 貞友常務からのコメント



ダスキンではレンタル商品の価格が7月1日より改定されることになり、対象商品をご利用いただいているお客様にご案内しています。その際、早くご案内が伝わるよう期限を決め、ダスキン本部が用意してくれた案内文や、各店で工夫したお客様ごとの明細表などをお渡ししながら、1軒1軒お客様に継続していただけるよう分かり易く説明させていただいています。とはいえ、お伝えする前は「解約が増え、

契約が減少するのではないか」と皆不安だったでしょう。ご案内を開始して1か月以上が経ちましたが、大半のお客様にご理解していただき、さらにお客様から励ましのお言葉まで頂けています。本当に有難いことです。これは長きにわたり対面でのサービスを続けてきたダスキンの強みと、お客様との関係性を深めてきた担当者の力によるところが大きいと感じています。価格が上がった分は気持ちでお返ししていきましょう。



### ご意見

●フードサービス事業部  
麵場田所商店山口店へ

「私は田所商店の北海道味噌ラーメンの大ファンですが、自身の感染症対策として我慢していました。しかしどうしても食べたくなくて、数ヶ月ぶりに山口店に行ったのですが、麺が粉っぽく、湯掻きが足りないのか芯の固さがかなりあり、粉っぽさがスープにまで出ていてドロツとしていました。今まで食べていたラーメンと同じものとは思えないと感じました。やはり小麦粉等が値上がりした関係で麺などを変更されたのでしょうか。家族皆でガッカリして帰りました。」とご意見を頂きました。

### 中村常務からのコメント



ドキッとするご意見です。お店は完璧だと思っていたところ常連様よりこのようなお言葉を頂きました。以前、RBの食パン案件を共有しましたが、全く同じ内容です。他の事業部でも同じことはあり得ます。では、このような案件をゼロにするためにはどうすれば良いか？それを考動することが店長の役割であり、責務です。分からない店長はいないと思っていますが、上長からのアドバイスも必要ならお願いします。



# 社内トピックス

環境衛生事業部ダスキン4拠点にて  
期首ミーティングを開催いたしました!!!

## ダスキン幡生支店

開催日 4月23日(土) 参加人数 12名

実施内容 47期表彰及び48期首ミーティング

### 寺田主任コメント

47期もコロナ禍でしたが、46期の経験もあり、ダスキンでご協力できることはわかっていました。衛生対策の重要性も世間的に認知されてきています。またスタッフの皆さんは、高い意識で業務を行っていただき、レンタル率に関しては、ほぼ全ての方が目標を達成できました。また純増部門も幡生支店で上位を独占できていました。

スタッフの皆さんの頑張りのお陰です。

48期は、全てのスタッフがレンタル率で目標を達成すること、そして純増部門は、プラスで終われるように頑張っていきたいと思えます。

## ダスキン日進山口営業所

開催日 4月14日(木) 参加人数 8名

実施内容 47期の表彰及び本部販促キャンペーン・7月からの価格改定についての勉強・白石主任によるシロアリの知識勉強会



### 森本所長コメント

この度表彰をされた方々、本当におめでとうございます!会場で盛大にお祝いとはいきませんでした。今後新しいかたちの組織員大会ができればと思います。また1年間よろしくお願ひいたします。

## ダスキン末武中支店

開催日 5月14日(土) 参加人数 8名

実施内容 47期の表彰及び48期の表彰内容共有・サイクルインフォメーションによる申し送り・価格改定の進捗状況確認・ケア事業部よりキャンペーン情報の共有・交通安全(事故防止対策)直近3ヶ月の事故例を交え防止策について・クレーム防止、前期の事例を踏まえ意識を高める



### 坪井支店長コメント

レンタル率優秀賞に12名受賞することができました。コロナ禍において、思うような交換ができない状況での受賞に対し、スタッフへ感謝しかありません。今期も前期より一人でも多く受賞できるようしっかりサポートをしていきます。

## ダスキン日進黒崎営業所

開催日 4月20日(水) 参加人数 5名

実施内容 ヘルプミーティング

開催日 4月23日(土) 参加人数 13名

実施内容 47期の表彰及びハーティミーティング



### 北島所長コメント

ハーティの皆様と会う機会は少ないですが、いつもお客様先にレンタルで訪問して頂き、感謝の気持ちでいっぱいです。自分の両親より歳上の方も多く、元気にお仕事をして頂き頭が下がる思いです。そんな皆様に負けず一生懸命仕事に取り組んでいきたいと思ひます!これからもよろしくお願ひします!

## 麺場田所商店 下関駅前店より

5月16日(月)より販売中!!!

《夏の定番メニュー》

### 胡麻味噌冷やし

ゴマをふんだんに使い、コクと香ばしさをアップさせました。

3種類のお酢を使い、まろやかでさっぱりした後味に仕上げています。

乳酸菌とオリゴ糖も入り、健康も意識した盛りだくさんの一品です。



## 期間限定&数量限定商品のお知らせ

6月6日(月)より販売を開始しました

### 福島(会津) 味噌らーめん

味噌本来の香りと旨味を残し、しっかりとしたスープにしました。麴の粒をやや残すことで、最後まで味噌の味わいを楽しんでいただけます。トッピングは、福島県の名産品「いか人参」を使用。いか人参の風味や食感がらーめんを飽きさせない、複雑な味を生んでいます。





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.47

2022.6.10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