



*Be Moved*

## Be Moved

vol. 48

2022年7月10日



本社 経営管理部

 つ も り め ぐ み  
 津森 恵

1 989年(平成元年)に入社し、現在は本社経営管理部の事務を担っている津森恵。長い経験に裏打ちされた確かな対応力、優れた判断力は周囲からも一目置かれている。会社の成長とともに歩んできたその道のりを振り返る。

 会社全体で  
 成長した日々

津森がニッシンコーポレーションの求人を目を留めたのは、前職を辞めて次の職を考えていた頃。当時のニッシンコーポレーションは現在ほど多角的な事業展開をしていなかったが、主軸となるダスキンの名は巷に知れ渡っており、その安定感に惹かれて応募を決めた。

入社当時に存在していた事業所

は、クリーンサービスを行うダスキんFC(※)の山口営業所と黒崎営業所、そして津森が所属する本店の3拠点に加えてミスタードーナツが1店舗のみだった。津森が最初に任されたのは、ダスキん関連の事務業務であった。

やがて新たな拠点として、幡生支店の立ち上げが決まった。このとき、幡生支店にはダスキん本部と同じシステムが導入され、それに伴い社内全体のシステムも幡生支店同様、本部のものへと切り替わることになった。

システムの変更は徐々にではなく、一気に進められた。既存のシステムと新たなシステムはまったくの別物で、使い勝手が大きく異なるものだった。パート従業員はもちろん、上司も先輩も後輩もゼロからの習得であった。

「もうみんなまで右往左往して、あ

※FC:フランチャイズ/フランチャイズ本部となる親企業に加盟店がロイヤリティ(対価)を支払い、ブランド名や看板を扱う権利や経営ノウハウを得て事業を行うビジネスシステム

る意味毎日がお祭りのような騒ぎ  
でした。」

システムを使用するのは、事務  
を担当する社員だけではない。営  
業担当の社員も販売実績を入力す  
るたびにシステムに触れる。その  
入力に間違いがないかを確認しつ  
つ、請求書を発行し、経理処理を  
行うのも事務担当者の仕事だ。本  
部から派遣されてくるサポート担  
当者はいたものの、皆が新しいや  
り方に慣れ、業務が円滑に進むよ  
うになるまでには数か月を要した  
という。通常であれば日々淡々と  
した業務が続く事務担当の仕事。  
しかしその時期は全従業員が一丸  
となって山谷を乗り越えた記憶  
は、津森の心に深く刻まれている。



### 胸に残る失敗

システムの入れ替えに伴う苦労  
とは別に、自身の不注意で引き起  
こしたミスの苦い記憶も残ってい  
る。かなり前の話だが、ダスキ  
ンのカタログを注文する際、事業所  
用と家庭用をそれぞれ必要な部数  
を頼んだはずが、誤って両方を事  
業所用で頼んでいたのだ。カタロ  
グは年度ごとに必要部数しか生産  
されないため、余剰分はあまりな  
い。「ないよりはまし」との判断か  
ら、ダスキン本部で出せる全部数  
を回してもらったものの、届いた  
カタログには一部一部に店名印を  
押す必要があった。

「1人では対応し切れない数  
だったので、周囲に頭を下げて手  
伝ってもらい、なんとか窮地を脱  
しました。」

人に迷惑をかけた負い目もあ  
り、このときの記憶は鮮明に残っ  
ている。とても落ち込んだが、く

よくよと考えていても負のスパイ  
ラルに陥るだけ。通勤中の家用  
車の中で、次にするべき仕事や段  
取りを考えながら気持ちをリセッ  
トさせたという。

### 重要なのは 本質を知ること

仕事を効率良く行うために心が  
けているのは、「システムの仕組み  
を知ること」である。ダスキン本  
部のシステム導入後、ミスをした  
際の対処方法がわからず、業務が  
止まってしまいうことにストレスを  
感じたからだ。

「サポートセンターに教わった  
通りに操作して解決しても、それ  
は結果部分を整えているだけ。イ  
レギュラーなことが起きるたびに  
問い合わせをしなくて済むよう、  
仕組みの根本のところを知ってお  
くほうが良いと考えました。」

そこでシステムの根幹を学び、  
トラブルの原因を自身で推測し、  
対応できるよう努めてきた。これ



▲入社当時の社員旅行／右端  
ダスキン幡生支店（左端）植田さん（中央付近）多田さん  
（右端から2番目）三木さん

は、致命的な失敗を回避すること  
にもつながっている。

2020年から、津森は新たに  
グループ会社の(株)グリーンセン  
ター日進と(株)石材日進の事務処理  
に携わっている。「まだ覚えること  
のほうが多い段階ですが、なるべ  
く周りの方々に迷惑をかけないよ  
うに。そして、いずれは人を助け  
られるようになっていきたいと思  
っています。」

基礎を固め、そこから着実に枝  
葉を伸ばしてきた津森。その成長  
はこれからも続いていく。

# TGAL 福岡南店

2022年(R4)年  
3月29日OPEN!



出店マネージャー兼  
運営トレーナー

かわばた しんたろう  
川畑 真太郎さん



## 業務内容

デリバリー専門店として、お弁当を始め、ハンバーガーや丼ものなど約10店舗の様々なメニューをお客様へ届けています。スタッフは6~7名ほどで、調理から配達まで全てを店舗スタッフが行っています。

## 思い出深いエピソード

オープンにあたり、キッチンから配達まで私1人で指導したことです。1年前の東店のオープン時は2人だったので、私はキッチン、もう一人は配達と、担当業務を分けることができました。しかし、今回の指導要員は私1人。両方を同時に教えることは本当に難しく感じました。どちらに不備があってもクレームに繋がるため、常に気を張っている状態です。

デリバリーは、覚えることも多く、頭を使う仕事です。今は場数を踏んでスタッフのスキルも向上し、徐々に売上も上がりつつあるので、安心しています。

## 今後の目標!

まずは1年先輩の東店に負けない売上を出すことです。コロナ禍でデリバリー業界は競争が激しく、ネット検索でも当店はスクロールの下位にあります。まずは上位化を狙い、ランチ20%オフなど、さまざまなプロモーションを打ち出している最中です!



## 注目スタッフ

しのはら あずさ  
篠原 梓さん

数 少ない女性スタッフで、ランチを担当しています。スタッフみんなの意見を聞きながら、調和を取ってくれる貴重な存在です。今はキッチンの仕事を覚えている最中。メモを取ってわからないことも質問し、意欲的に仕事に取り組んでいます。「仕事を覚えて早く(川畑さんを)楽にさせてあげたい」と言ってくれるのでとてもありがたく思っています。



## 注目スタッフ

かわばら たもん  
河原 多聞さん

今 後、司令塔として活躍することを期待しているスタッフです。責任感があり、仕事にも積極的です。頭の回転が良く、配達ルートもすぐに覚え、近道も自分で開拓しています。隣接エリアの配達では最初から複数件分を組み込むなど、エリア組みの判断も適切。効率を考えて動ける頼もしい存在です。



## 仕事のやりがい

忙しい中でも、満足度の高い商品をお客様の希望する時間に確実に届けることです。デリバリーは時間との戦い。待ち時間を短く設定するほど、多くの注文が入りますが、キッチンは忙しさが増し、配達エリアも広範囲に。その状況の中、いかに遅れることなく満足度の高い商品をお客様にお届けできるかが大切です。シナリオを描き、考えた通りに完遂できたときの達成感は、他の仕事では得られないものです。デリバリーは注文が入ってから届けるまでが一発勝負。滞りなくお届けできたときの喜びが、仕事へのモチベーションになっています。

# 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.48

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～



# 『一番テンションが上がる褒め言葉は?』

今回はトークバラエティ番組『人志松本の酒のツマミになる話』から、松本人志さんの代打でアンタッチャブルの山崎弘也さんがセンターで司会進行を務めた回的一幕を紹介します。

ゲストの青山学院駅伝部監督、原晋氏が他の皆さんへ質問されました。

**Q、言われたら一番テンションが上がる褒め言葉は?**

先ず、アンタッチャブルの柴田英嗣さんがこう回答しました。

「(番組を)代打で、助っ人に入って『助かるよ』とか『本当に助かったよ』と言われるのは、『あ、なんか仕事できたのかな』と思って嬉しい。」

この事例を聞いて本当にそうだなと思いました。頼み事をされて、それを行動した後「ありがとう」だけではなく、「助かった!」「本当に助かりました!」と言ってもらえると嬉しいですね。

**「ありがとう」に「助かりました」をプラスすると感謝がより深く相手に伝わりますね。**

これから何か頼み事をした時には、プラスして伝えてみましょう。

そして次の回答者は、俳優の勝地涼さんでした。

『「さすがだね」と言われるのは嬉しい。例えば、ドラマの現場などで難しいシーンがあった帰りに『あのシーン難しかったんだけど、どうだったかな…?』とマネージャーさんに問いかけたときに『いや、さすがでしたよ!』と言われて『あ、そう?』って(笑)。』と話されていました。

このマネージャーの返しの『いや、さすがでしたよ!』という言葉、素晴らしいですね。

「これで良かったのかな?」と、不安な想いを抱いて悩んでいる人から受けた「どうだった?」の問いかけに対して、「良かったですよ。」と返すことも悪くはないのです。

しかし、「さすがでしたよ!」という言葉は「やるとは思っていたけど、やっぱりやりましたよね。」という改めて感心させられた想いが含まれていますので、伝わり方が更に深まるように思います。

「私は、最初からあなたを認めています!」という気持ちが、「さすがでした!」には込められているのです。

このようなちよつとした言い回しが咄嗟にできるマネージャーさん、「さすが!」ですよね。

そして「さすがでした!」と伝えた後に「で、例の仕事なんですけど・・・。」と、悩みそうな次の仕事を振ってきたそうです。

「さすがでした!」の言葉を受けていなければ、躊躇したかもしれません。しかし勝地さんは気持ちが上がっていたので即座に、「やるやる〜!」と返事をしたとのこと。

勝地さんのマネージャーは、参加者から、「名マネージャー!!!」と絶賛されていました。

**自分の仕事を認めてもらえる気持ちが上がります。そして、気持ちが上がると、「また新しいことに挑戦してみよう」という【やる気】を引き出すことができるんですね。**

【やる気】を引き出したマネージャーさんは本当に素晴らしい!!!と思いました。

ほかに麒麟の川島明さんの回答やアンタッチャブルの山崎さんの回答も共感できることがありましたが、続きは来月号にしたいと思います。

皆さんも参考に、是非実践してみてください。

『人志松本の酒のツマミになる話』

フジテレビ系列で2021年4月から毎週金曜日に放送されているトークバラエティ番組であり、ダウンタウンの松本人志の冠番組。



## あけぼのファーム

### すみれ 寿美令の販売について

### 甘い!美味しい!

### その上 高栄養価の

## 寿美令トマト

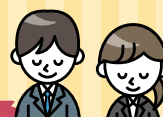


今期の販売は7月初旬にて終了致しました(最終出荷:7/8)。  
購入いただきました皆様に大変喜んでいただくことができました。

来期の販売は **11月下旬開始** を予定しております。  
どうぞ楽しみにお待ちしております!!!

## 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!



### 称賛

●環境衛生事業部 ダスキン出前授業先の先生から

幡生支店  
塩田さん・下村さん  
・松原さんへのお手紙



先日は、お忙しい中 ご来校いただき  
ありがとうございます。また、期待通り、  
いせ、期待以上の丁寧な指導を  
子どもたちに教えていただき、  
本当にありがとうございます。すば  
らしいです!! 他の学校へ行って  
も「お願いしたい!!」と他者へ申し  
お願いしたい。今後もまた「お願い  
できれば」と考えています。

他の2人の方にも「ぜひ」おし  
くお伝えください。子どもたち  
教員さんだけでなく、ぜひ  
(お話を聞いて、お話し  
が、本当にありがとうございます。

### 塩田さんからのコメント

前任校で私たちの出前授業を見て、「ぜひ安岡小学校の子どもたちにも受けさせたい。」と思って応募されたそうです。児童のアンケートにも「明日の掃除時間が楽しみで、ワクワクします。」と書いてあり、児童にも先生方にも喜んでいただける授業ができたことを嬉しく思います。これからも「しっかりと伝わる授業」ができるように努力いたします。

### 下村さんからのコメント

お掃除教室を受けた児童が家に帰って親御さんに報告したり、掃除の時間に皆で教えあったりしていたと聞いたときは、大変ですが今までやってきて良かったと思いました。これからも頑張ります。

### 貞友常務からのコメント

学校教育支援活動「ダスキンキレイのタネまき教室」はコロナ禍の影響で、前年度下期は中止になり、開催できない状況でしたが、本年度に入って下関市内の小学校より開催要請を多数いただいております。現地でも校長先生や担任の先生から感

謝の言葉を直接いただいておりますが、こうしてお手紙をいただくことにも励みになりますね。活動を始めてからこれまで数千人の生徒に授業をしてきました。その子たちの次の世代まで頑張っていきたいですね。



### 称賛

●フードサービス事業部 ミスタードーナツJR広島ステーションショップへ

よく利用させていただきますが、スタッフ皆様の感じがとても良く、いつも安心して利用しています。特に感動した日があり、感謝を申し上げたく連絡しました。この日は店内飲食をしたのち、飲み物がまだ残っていたので、持ち帰ろうと思いました。ただ、そのためにカップの蓋だけをいただくのも、なんだか申し訳ないと思い、カップに紙ナプキンで蓋をして、お店を退店しようとしたところ、レジ付近にいたスタッフの方が「蓋をおつけしましょうか?」と声をかけくださいました。気付いていただいたことにも驚きましたが、快くニコニコと「お飲み物も追加しましょうか?」と対応いただき、とても嬉しかったです。日々カフェ

は利用しますが、退店まで気にかけてくれるスタッフの方は、正直少ないと思います。駅構内のお店ですし、私が店内飲食をしていた際も、お客さんが途切れることはありませんでした。忙しい中でもこうしたお心遣いが、本当に嬉しかったです。因みに、お声がけいただいたスタッフの方は、お名前がわからず申し訳ないのですが、髪の襟足にインナーカラーが入ったおしゃれな方でした。この日は病院で大きな検査を受け、終わった褒美に大好きなドーナツを食べよう!と心に決めていました。思わぬサプライズで、気持ちが救われました。本当にありがとうございました。今後も皆様、無理せず、頑張ってください。陰ながら応援しております。

### 中村常務からのコメント

担当者が不明というのが残念ですが、先日の祇園に続き感動した件でした。MD事業部はクレームも多いですが、このような称賛案件もあります。何がこの違いを生むのか? 充実したMTを計画すればそのクレームと称賛の僅かな差を解消できそうですが、皆さんはどの様に考えますか? 以前、香取さんから教わったケーススタディ。これもMTで活かすと感性が磨けると思います。



# 社内トピックス

## あけぼの珈琲下関店



トマトと大葉の  
あっさりパスタ



バジルパスタ



ガリバタ明太パスタ



Instagram



Twitter



夏メニュー販売開始の  
お知らせ!

ハロハロ  
(ソフトクリーム)

ハロハロ(ウベアイス)



プラス100円でソフトに変更できます

彩リジュレ



ヨーグルトムース



レモンパイ



ココナッツミルク餅



ニッシンコーポレーションオリジナルブランド  
2店舗目が遂にオープンしました!!!

Instagramはこちら



ベーカリー販売コーナーも併設!!!!  
R Bakerの美味しいパンも  
宗像で購入できます♪

## あけぼの珈琲宗像店



住所 福岡県宗像市光岡 78  
TEL/FAX 0940-62-5508  
営業時間 9:00 ~ 21:00

6月11日(土) 環境衛生事業部「中経振り返り発表会」開催しました



貞友常務コメント

今期は現中期経営計画最終年となります。初年度から新型コロナの影響を受け、計画に修正が生じてしまいましたが、取り組むべき課題に変わりはありません。個人・店舗・事業部全てにおいて、目標達成のため確実に施策を実行していきましょう。



## 新入社員紹介

新しく入社した社員を紹介します!



R Baker  
広島 LECT 店  
くろせ えり  
黒瀬 会梨さん

お店に来てくださる全てのお客様に心地よく過ごしていただくために、自身に何ができるのかを日々考え、仕事一つひとつ真摯に取り組んで参ります。現状に満足せず、成長していきたいと思ひます。



あけぼの珈琲  
下関長府店  
まえだ ひろあき  
前田 裕章さん

飲食店で働く経験や、普段から喫茶店に行く機会があまりなかったため、見るものが全てが珍しく毎日が挑戦の日々です。1日でも早く仕事をしっかりできるようになり、いずればお店に新しい風を吹かせられる存在になりたいと思っています。よろしくお願ひいたします。



(株)グリーンセンター日進  
あけぼのファーム  
うえだ ともひろ  
上田 知広さん

1日でも早く仕事を覚え、「生産」というお仕事を通じて、お客様に「寿美令トマト」の魅力をお届けしたいと思ひます。先輩方のような観察眼と分析力を身につけられるように日々精進いたします。

入社年月日：2022年5月1日

入社年月日：2022年6月1日

入社年月日：2022年6月1日



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.48

2022.7.10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