



Be Moved

Be Moved

vol. 50

2022年9月10日



ダスキン日進山口営業所

た な か や す ひ ろ
 田中 康裕

ダ

スキン日進山口営業所にて、綿密な準備と相手に寄り添う営業で成

果を上げてきた田中康裕。実直に職務に向き合いながら前に進む田中に、これまでの営業活動で得た教訓とそこから生まれたこだわり、今後の目標について話を聞いた。

 準備と努力が実を結んだ
 最初の契約

初めてお客様からいただいた契約は、5年たった今でも忘れられない。2017年に入社してまだ数か月の頃、新規物件への営業を任された。当初はすぐなく断られる場合も多く、足を運びづらい状況ではあったが、田中は粘り強く訪問を重ねた。すると、企業様側から具体的な商品のご要望や、見積りのご依頼をいただけるように

なってきたのだ。そして最終的に、入社後初めての契約を獲得できたのである。

はじめに提案した商品は「企業名入りのオーダーメイドマット」だったという。新規オープン企業だったため、知名度アップが重要だと考えてのことだった。

信頼を得るべく、訪問前には自社商品が新規店舗の中でどういった役割を果たすかをしっかりと説明できるよう、上司と入念に準備した。具体的には、製品に関する資料はもちろん、色のデザイン帳や、相談に役立てるため作成したイメージ図も持参。

そんな用意周到ぶりと熱意が伝わり、宣伝効果を訴えたマット以外にモップなどの契約も得られ、現在も継続して使用いただいている。他社の飛び込み営業もあった中での新規契約獲得とあり、とても印象深い仕事となった。

「聞く力」を大切に

「営業をする上では、お客様の求めているものを把握しなければ、なかなかうまくいかないと考えています。」

田中の営業において欠かせないのは、「聞く力」だ。いくら自社商品に自信を持って売り込んだとしても、相手が必要としているものでなければ意味がなく、こちらの一方通行では提案は通らない。それが新規営業であればなおさらだ。

商談の機会をいただいた際は



せつかくのチャンスを逃さないために、お困り事や気になる点をしっかりと把握するよう努めているという。新規営業の際の会話の糸口は、衛生に関わる部分だ。お手洗いや厨房など、衛生面が気になる場所に注意が向いている企業・事業所様であれば、商品提案をするきっかけをつかみやすいという。そこで、清潔への意識を糸口として、丁寧に話を聞き、提案するようにしているのだ。

「話しすぎない」営業へと切り替えてくれた挫折

「聞く力」を意識した営業を行うようになったのは、過去の苦い経験があったからだ。2018年頃、田中は飲食店の新規契約に向けて動いていた。他社より先んじてコンタクトを取っていたこともあり、成功への確信があった田中は、強気に商品を提案した。しかし、結果はうまくいかず、他社に契約を取られてしまう結果に…。感触が良かった営業先だっただけに、

悩み、落ち込んだ。

その時、改めて自らの行動を振り返ると、自分が話をするばかりに重点を置いてしまっていたと気づいた。契約への自信があったこともあり、押しすぎていたのだ。相手の状況を考え、一步引いて営業する姿勢を持つべきだったと反省した。

聞く耳を持つ大切さを痛感した田中は、それ以降、お客様の要望や他社の動きを捉えられるよう、ヒアリングする姿勢をしっかりと営業に取り入れるようになったのだ。

自分に頼めば大丈夫だと 思ってもらえるように

最近では、パート従業員の管理業務も行っている。数人で同じ地区を集中して回るため、重複を防ぎながら、効率を上げられるようにルートを組むことは大切な仕事だ。また、問い合わせなどがあれば、一緒に事業所などを訪問してフォローも行う。



「この人に頼めば安心できると思ってもらえるように、これからも日々精進していきたいと考えています。」と田中は語る。

営業以外の役割も担う今、目標としているのは、社内外問わず固たる信頼を得ていくことだ。そのため、問い合わせや依頼があった際には、可能な限り最大限に迅速な対応を心がけている。日々の営業活動の中で相手の話を傾聴し、そこに気配りする姿勢を養ってきた田中。人を想いやる心と責任感を抱きながら、これからも自らの仕事に取り組んでいく。

拠点 REPORT

環境衛生事業部
ダスキン日進
黒崎営業所

DUSKIN
喜びのタネをまこう



きた じま ただ あき
所長 北島 忠昭が
紹介します!



ローラーウェア型▶



営業所の特徴

◀おそうじ
ペーシック3

女性スタッフの多さです!当営業所に勤めているスタッフは、男性3名でその他のメンバーは全て女性です。私や男性のベテランの配送スタッフさんにも、物怖じせずに忌憚のない意見を聞かせてくれる女性スタッフの皆さんは頼もしい限りです。とても活気が出て賑やかな雰囲気営業所です!

営業所の強み

▶プラスマクラスター搭載
空間清浄機 クリア空感 小型



各スタッフの対応力が高いと思います。他の営業所や支店に比べると市場規模が大きいので、お問い合わせやご依頼の数も多いのですが、スタッフの頑張りで何とか乗り越えることができています。社員になって1年経っていないスタッフも貴重な戦力として日々頑張っています。しかし、ときにはお客様対応だけで手一杯になっているため、人員不足に陥る側面もあります。その問題を解決して、営業に力を注ぐことが当面の課題だと考えています。

思い出深い
エピソード

さまざまな事情があり、今年の6月にスタッフが抜けてしまう事態が発生しました。他拠点の方々のサポートを受けて何とか乗り切ろうとしていた矢先、肝心の私がコロナに感染……。営業所の運営に暗雲が立ち込めたのですが、矢田部さんを中心としたスタッフたちの奮闘により、その期間を乗り越えることができた思い出が強く心に残っています。私が復帰して久しぶりに会ったときには、まるで別人のように皆さん成長していました。

注目スタッフ

や た べ な お と
矢田部 直人さん



矢田部さんは害虫駆除作業やお客様問い合わせ対応をメインに行っています。口数は少なく寡黙なタイプですが、お客様とお話しているときは急に明るくなります(笑)とても真面目で素敵な方です!

注目スタッフ

か み ほ ぎ の ぶ こ
上 甫木 信子さん

上甫木さんは倉庫の管理を担当してもらっています。非常に明るい性格の持ち主であり、また様々なことに気付き行動できる方です。こちらから指示をしなくても、問題点に気付かれ、提案・対処してくださるので、私としても大変助かっています。



\\ 今後の目標! //

営営業活動の活性化です。まずは人員不足の問題を今期中に解決して、どのような状況にも対応できる体制を構築します。そして、来期からは営業に力を入れて、これまで以上に売り上げを向上させることを大きな目標として掲げています。

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.50

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～



「部下や仲間の 成長を引き出す」

今回は、以前「ほめる教育研究所代表 竹下幸喜さん」の講演で聴講した話を基にお伝えします。

普段あなたが使っている「質問」に意識を向けてみてください。

あなたは、スタッフが、
上手いかなかったときや出来ていないときに、こんな言葉を使っていないでしょうか？

「なぜ、できないのか？」
「どうして、遅れたんだ？」

これらは、**否定質問**というものです。

この「なぜ?」「どうして?」の言葉には、
相手を責める気持ちが入っています。いわゆる詰問^(※)です。

そのため、否定質問を受けたスタッフは答えに困ります。
この質問に「いや、寝坊して……」と正直に答えたとしたら、
「寝坊? いい加減にしろ!」と、さらに怒鳴られることが安易に想像できます。

この否定質問を少し変えるだけで、相手が受ける印象が変わります。その方法は、

否定質問から肯定質問に変えることです。

否定質問は、前述の通り出来なかったことを責める意味合いが強いため、言われたスタッフは、否定された気持ちになり、とても傷つきます。

せっかく心を寄せていたその気持ちが、一瞬で離れてしまいます。

皆さんにはぜひとも、否定質問ではなく、
スタッフを成功に導く肯定的な質問、「肯定質問」に変えて、
スタッフ自身に気づきを与えて欲しいのです。

「なぜ、できないのか?」を **「どうしたらできると思う?」**

「どうして遅れたんだ!」を **「どうしたら間に合うと思う?」**

これは、その人に次は成功してもらうには、
**「どうしたらいいのか?何が必要なのか?を自分で答えを探し、
見つけてもらう質問**です。

次回、**成功に導く言葉がけ**をしてください。

私もしばしば否定的な質問をしてしまいがちですが、
すぐに「違う違う」と自分で気づき、フォローしています。
スタッフには、そのまま失敗に終わらせるのではなく、
改善してもらい、行動してもらうことが重要なのです。

これからも私自身、成長のきっかけとなる言葉がけをしていきたいと思っています。

質問には、相手の頭の中にあるものを整理し、気づきを与え、
自発的に考えて行動を促していく力があります。
どうぞ皆さんも仲間やお子さんがおられる方は、
肯定的な質問に変え、気づきを与えていきましょう。



※詰問(きつもん)とは・・・相手を責めて厳しく問いただすこと。

あけぼのファーム

高品質トマト

すみれ
寿美令

11月下旬の収穫開始に向け、
苗の植付け作業が完了しました 🍅
どうぞお楽しみにお待ちください♪



▲植付け前の苗トレイ



▲植付け作業



▲植付け作業

上ハウス 1ライン約250本 15列
8/24(水)8/25(木):定植準備
8/26(金):定植

下ハウス 1ライン約210本 20列
8/31(水)9/1(木):定植準備
9/2(金):定植



▲土の湿り具合を確認



▲植付け後の苗

この植付けの作業は、今シーズンのトマトの出来を左右するのでとても大事です。
夏の日差しの下での作業なので、ハウス内温度は40度くらいになります。
空調服を着ていますが、とにかく暑いなかでの作業のため、
1年に一度の、1年で一番大変な作業です。
スタッフみんなで声を掛け合い、しっかり水分補給をしながら完了しました。
美味しいトマトができますように 🍅

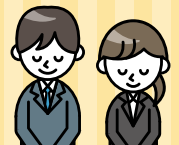
あけぼのファーム独自の Instagram・Twitter を開設しました!

この度の植付け作業の様子も
早送りでご覧いただけます!
是非フォローの上、ご覧ください!!!



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

●フードサービス事業部
あけぼの珈琲宗像店(R Baker BRANCH福岡下原店)へ

「阪急のポップアップに R Baker が入っているときから気に入って通っています。先日あけぼの珈琲宗像店にお邪魔し、モーニングプレートをいただきました。サラダ、スクランブルエッグ、コーヒー、パン、全て丁寧に作られていて大満足です。福津市(ひまきの)にも是非来ていただきたいです。我が家の近くにあれば間違いなく毎週通います。機会がありましたら福津市での店舗出店、期待しております! またお邪魔します!」

中村常務からのコメント



来店のきっかけは「R Baker」であり、「あけぼの珈琲」のサービスを受けて満足しております。これは宗像店ならではの非常に嬉しいご意見でした! 当社が手掛ける二つのブランドでこのような事例は素晴らしいですね!



ご意見

●環境衛生事業部

7月28日に前回(6月)に使用済みのモップと代金をポストに入れていましたが回収に来ませんでした。前回分の使用済みモップの回収と代金の請求がないので1回分未納になっています。今回(7月)は主人が対応したので支払いはしましたが、前回分の話はしていません。どうしたらいいのですか?

貞友常務からのコメント



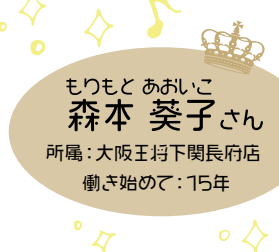
ポストレンタルでこのような事例は何度も聞いています。担当者は後日引き取りに行けば良いぐらいの「忘れ物感覚」なのかもしれませんが、これはクレームです。お客様からすると、お金を何日もポストに入れたままでは不安ですし、いちいち回収をお店に連絡をしないとイケない。そしてこういう煩わしさが担当者やお店への不満となって解約に繋がっていくのです。今回の件は、お客様に謝罪と共にご指摘により回収できたことに対して感謝を伝えなければなりません。お客様とお会いできなくても、キャッシュレス決済で SMS・LINE などを連絡手段とされている担当者もたくさんいます。お客様に気をつかわせることのないレンタル方法をこちらから提案していきましょう。





おおた ことね
大田 琴音さん
所属: ミスワード・ナツゆめシティショップ
働き始めて: 6年

今月の キラビト



もりもと あおい
森本 葵子さん
所属: 大阪王将下関長府店
働き始めて: 15年

こだわりを教えてください!

お客様の目をしっかり見て、お客様に喜ばれる接客をすると共に、自分がお客様になったときにされたら嬉しい接客をすることがモットーです。

働く店舗の好きなところを教えてください!

とても個性豊かな人が多く、笑顔が溢れる店舗です。プライベートの相談なども聞いてくれ、趣味も応援してくれます。

最後に読者に一言お願いします!

ぜひ、ゆめシティショップにお越しください!!

ゆめシティショップオープンからのスタッフで、高校生の頃からゆめシティショップを盛り立ててくれています。現在は、時間帯責任者として勤務し、オープンからクローズ作業まで全ての時間帯で活躍でき、発注やシフト調整、ゆめシティへの申請など様々な業務も協力してくれています。しっかりとした強い意志も持っていますので非常に頼りがいのあるスタッフとして活躍しています。

ミスワード・ナツ事業部 SV 西田 修さん

こだわりを教えてください!

スピード提供、盛り付けを綺麗にすることです。

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、仲良しです!

最後に読者に一言お願いします!

最年長ながら皆さんに温かく見守っていただいております。これからも頑張りますので皆さんも体に気を付けて頑張ってくださいませ。

入社して15年、いつも元気に真面目で一所懸命に仕事をしてくれていますね。

普段は朝の仕込みから餃子場と麺場をしながら餃子巻きをしてくれています。15年経った今でも注意や指摘されたことは、必ずメモを取って改善に努めてくれる本当に真っすぐな仕事人です。これからも末永いお付き合いをお願いします。

大阪王将事業部 運営トレーナー 蒲原 純太さん

新入社員紹介

新しく入社した社員を紹介します!



大阪王将
下関長府店
おかむら あきひと
岡村 聡仁さん

歳は重ねていますが気持ちは若く頑張りますので、なんでも言ってください。なんでもさせていただけます。今までの経験を活かしつつも新人であることを忘れずに謙虚に在りたいと思います。骨を埋めるつもりで末永くよろしくお願ひいたします。



VANSAN
下関一の宮店
ありむら そう たらう
有村 颯太郎さん

はじめまして、VANSAN下関一の宮店で店長をさせていただいております。これまで店長経験はなく初めてのことはかりでご迷惑をおかけすることもあるかもしれませんが、パートナーと共にお客様に感動をお届けし続けることのできる最高のお店を創ります。よろしくお願ひいたします。



VANSAN
下関一の宮店
おおば あきほ
大庭 秋穂さん

はじめまして。6月よりVANSAN下関一の宮店でチーフとして働かせていただいております。中国・四国地方初出店ということでもっと沢山のお客様にVANSANを知っていただけるように接客に参ります。常に笑顔と元気を忘れずに頑張りますのでよろしくお願ひいたします。

入社年月日: 2022年5月14日

入社年月日: 2022年6月16日

入社年月日: 2022年6月16日

お陰様で50号

毎月皆様にご協力いただき、2018(平成30)年8月創刊より毎月発行することができました。感謝申し上げます。



今後の社内報発行について、ご意見・ご要望を是非お寄せください(^^)
「このようなコーナーの開設希望」等大歓迎です!





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.50

2022.9.10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