



Be Moved



ダスキン幡生支店

にし おとも ひろ
西尾 知博

ダ スキン幡生支店のサービス
マスター事業部に所属する
西尾知博は、入社23年の経
験と親切丁寧な対応で、お客様や仲間
からの信頼が厚い。これまでの西尾の
歩みを紐解きながら、会社や仲間たち
に抱く想いに迫る。

管理者としての心がけ

清掃現場の管理業務のかたわら、現場の清掃作業業務にも携わる西尾は、ダスキン事業で当社が契約している5事業すべての業務を経験しているため、欠員が出ればどの事業のフォローもまかなえる万能さを備えている。

西尾が管理者として普段から心がけているのは「クオリティの高い仕上がり」、「コスト管理」、「スタッフ管理」の3点だという。特に「スタッフ管理」については、最も重きを置いている。常に仲間たちを気遣い、大切に育てていくことが、残り2項目に大きな影響を与えると考えているためだ。

また、働きやすい職場であれば、長

く働き続ける人が増えて業務内容が安定する。経験の長いスタッフの作業は、仕上りのクオリティが高い。加えて資機材や洗剤の消耗も少ないため、適正なコスト管理につながっていく。こうした好循環を持続させていくために、スタッフが長く働き続けやすい環境づくりは欠かせない。皆が話しかけやすく、相談してもらいやすい雰囲気を作り、計画的に休みが取れるように日々努めている。

お客様の心を開く営業

8年前、会社の近隣に大型ショッピングモールができ、当時営業職を務めていた西尾に大きなビジネスチャンスが訪れた。規模の大きなテナントと契約を結べれば、売り上げも大幅にアップする。しかし競合他社も同様に営業を行っているため、他社の営業提案を見越したアプローチ方法を入念に準備し、商談に入ってから、クロージングまでのシナリオを常に描きながら提案資料を作り込んでいった。

西尾が営業を担当したテナントはフィットネスクラブと温浴施設。フィットネスクラブは基本的に清掃を業務委託する施設が多いため、清掃内容に見合った費用かどうか勝負のポイントとなる。しかし温浴施設は自社で清掃を行う予定だとお聞きしたため、業務委託に変えることへのメリットをご理解いただくことからはじめていった。必要経費を確保していただくには、まず店舗担当者と同じく話しをした上で、担当者を通じて経理担当者にもご理解いただく必要がある。このときは「開店前の清掃を業務委託にすることによって、通常業務により専念できる」というメリットに理解を示してくださった店舗担当者のご負担にならないようにと思い、稟議書に添える書類も作成して経理担当者の理解を得ることに力を尽くした。

西尾はお客様の懐に飛び込み、何を必要としているかを考えて行動することを惜しまないのだ。その努力が実り、2社とも契約を結ぶことができた。

西尾が営業の中で大切にしていることは、お客様との心の距離を縮め、信頼関係を築き、親しくなること。「お客様と一番距離を縮めたのは当社であり、自分だ」と胸を張れる関係を築い

ておくことを信条としている。そうすることでご契約をいただいた後に、清掃等の作業を担うスタッフにも良好な関係を引き継ぐことができる。また、その時には契約に至らなかったとしても、何らかの理由で代わりの業者を探される際に、「あの人をお願いしてみよう」と思い出していただきチャンスが巡ってくるかもしれない。信条の背景には、そうした考え・想いがある。

周りに助けられて 今がある

前述の2件の契約は、周囲の助けがあったからこそ頂けた成果だと考えている。時間や手間を惜しまず、一緒に資料を作成してくれた仲間。判断がつかねるとき、わからないときにアドバイスをくれた上司や仲間。「契約が決まるといいね」「がんばってね」と励ましてくれた仲間。こうした仲間がいなければ、契約までの長い道のりを完走することはできなかった。

新規募集をかけることなく必要なスタッフを集められたのも、皆の協力のおかげだと感謝している。求人募集を行うことで競合他社に情報が漏洩するため、可能な限り求人媒体は使いたく



ない。そうした西尾の考えを理解してくれている仲間達が、率先して自ら人材探しに動いてくれたり、人員不足の日には進んでシフトに入ってくれたりしたおかげで、現在の人員体制が整ったと感謝している。

西尾は、お客様はもとより仲間に対しても、感謝を込めて「いつもありがとうございます」と日常的に伝えていくという。この時に「いつも」を必ずつけるように意識し伝えていくのはこの想いが根本にあるからだ。必要があれば何時でも連携してサポートし合える仲間たちへの感謝は、これからも決して忘れることはない。

仲間のために学びを 重ねていく

一通りの基本的な作業内容については習得できているが、習得出来ない清掃メニューがまだいくつもある。これらのメニューについても、現場に入りながら学んでいくのが今後の目標だ。できる仕事をさらに増やし、皆の役に立てるようにながら、この先も仲間とともに、力強く飛躍を続けていく西尾の姿に注目していきたい。



店舗 REPORT

大阪王将
下関棕野店

2007(H19)年11月OPEN! 65席



吉
吉



大阪王将統括店長
(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

社員を除いて11名のスタッフが在籍しています。女性が7名、男性が4名で、20代~30代の若いスタッフを中心に運営しています。オープン時から働いていただいているベテランの方もおり、とてもバランスのとれた店舗です。

平日は近隣の会社員の方、土日祝日は家族連れのお客様が多く来店されます。男性のお客様が多くいらっしゃいますが、最近は女性の方お一人でのご利用も増えています。店舗周辺に大手回転寿司店やフィットネスジムができたことで、若い層のお客様にもご利用いただけるようになりました。

メンバーの特徴

個々のスタッフのスキルが高いところ。人員不足が続くなかでも、今までと変わらない売上を維持できているのは、スタッフのスキルの高さにあると思います。動線についても動きに無駄がない配置にするなど、自分たちで考えて仕組みづくりをしっかりとやっています。

人気のおすすめメニュー

先月は「始まりの肉チャーハン」という商品が大変好評を頂きました。豚肉がたっぷり乗ったボリュームもあり食べごたえ十分のチャーハンでした。現在は「幸福絶倒でれうまえびめし」を1/22(日)までの期間限定で販売中です!また、「スタミナ牛モツラーメン」というメニューも始まり、ピリ辛のスープで寒くなるこれからの季節にぴったりだと思えます。



▲チョイス可能な「幸福絶倒でれうまえびめし」

注目スタッフ

しばた みやび
柴田 雅さん

下関棕野店のリーダーをお願いしています。主にホールの業務を任せていて、スタッフの教育も担当いただいています。業務に関する感覚が優れている方です。

注目スタッフ

むら ほうとよみ
村橋 豊美さん

キッチン担当で、オープン時から下関棕野店で勤務されています。きっちりと仕事を進めてくださり、仕込みや食材の管理をしてくださっています。



店長を任せられるスタッフを育成し、いつか店舗を引き継いでいきたいと考えています。また、元気のある店舗を築くために、それぞれが生きがいを持ちながら取り組んでほしいと思います。レシピやマニュアルに基づきながら、時代の変化に合わせて情報収集や勉強を続けていきます。



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.53

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～



『何事にも関心を』

帝国データバンク(※)の帝国ニュースに掲載されていた話を紹介します。

『大嫌いと言われたくない』

それが大多数の人の想いでしょう。

しかし、『大嫌いと言われるのが大好き』という変人がいます。大リーグで大活躍した、元プロ野球選手のイチロー氏(以下敬称略)です。

その理由は、彼の独特な視点にあります。

『嫌いということは興味を引いている証』と捉えているのです。確かに、興味がないと『嫌い』の対象にもなりませんので、『大嫌い』が『関心の対象』になっていることは事実です。

イチローは次のように語っています。

『その人たち(アンチ)は僕に対するエネルギーが半端ないでしょ。』

興味がないことや無関心が一番辛いんですよ、僕にとっては。

だから、大嫌いと言われるとゾクゾクします。』

イチローと同じように、独特な視点を持っていたマザー・テレサの言葉も紹介します。

『愛の反対は憎しみではなく、無関心です。』

『この世の最大の不幸は、貧しさや病ではありません。』

誰からも自分は必要とされていないと感じることです。』

無関心ということは、嫌いでも好きでもなく、そもそも必要とされていないのですから、『いいやつだ』とか『大好きだ』と思われる可能性はありません。これでは寂しい人生になってしまいそうです。

その反対に『大嫌い』と思われるということは『関心の対象』であることです。その後の言動次第で『おや、いいやつだ』と思われる可能性もあります。

『大嫌い』から『大好き』に変わる可能性もあるということになります。

私はこのお二人の捉え方から、感じたことがあります。

私たちもときにお客様からお叱りのお言葉を頂いてしまうことがあります。

『何やってるんだ!もう二度と来るか!!!』

このようなご意見を頂いてしまった経緯はここではともかくとして、このお言葉は『大嫌い』ということです。

しかしその後しっかりと謝罪し、問題点を解決し、もう一度ご来店のチャンスを頂き、しっかりと対応できたとき、そのお客様に『大ファン』になっていたという事例があります。

『大嫌い』が『大好き(大ファン)』に変わる瞬間があるのです。

『大嫌い』は関心を持っている証拠です。

『声を上げていただける』ということは『期待をしている』ということなのです。

一番怖いのは、

何も関心を持たれないこと・ご不満な点があったとしても、何も言っていただけで、そのまま二度とご来店いただけなくなること、依頼されなくなることです。

私たちが、他者(例えばお客様)に大いに関心を持つことが重要です。

他者に大いに関心を持った上で言動をすることで、その他者からあるとき『いい人だ』とか、『大好きだ』と思ってもらえるチャンスが生まれる可能性が高まります。

それぞれに関わるまわりの方々に関心を持ち、優しい言葉をかけられるようになれるといいですね。

イチロー氏▼



▶画像はインターネットよりお借りしました

※帝国データバンク：企業を専門対象とする日本国内最大手の信用調査会社

Partyシーズン到来!

是非社内店舗をご利用下さい♪



福岡東店
福岡南店



下関長府店・下関棕野店・防府店・
北九州黒崎店・北九州若松店



オードブルのご相談も
店舗へお気軽に♪



120分食べ放題!



VANSAN 下関一の宮店

店舗利用は勿論、
テイクアウトも
お気軽にご相談下さい



※ピーク時はやむなくテイクアウトを
お断りする場合があります。
その際はご理解下さいませようお願い致します。



あけぼの珈琲

下関長府店・宗像店



下関長府店は
4名席・8名席の
個室もあります!!



▲個室 8名席

お客様の声

ご意見

●環境衛生事業部 幡生支店への過去クレーム

以前社内報 51号で末武中支店の称賛事例を掲載しましたが、その真逆の事例が過去幡生支店で発生していました。台風が満潮と重なり、市内でかなりの水害が発生した翌日の事でした。幡生支店のお客様（レンタル DVD・CD・書籍販売店）からマットが濡れたのですぐに交換してほしいと連絡が入りましたが、レンタル担当者は契約いただいているマットが用意できないので、即日対応できないと返事をしました。お客様は困ってS社に相談しました。その後お客様から「契約先でも無いのにS社が即対応してくれた。幡生支店は解約する」と連絡が入りました。

貞友常務からのコメント



当時、支店ではマットの在庫は置かないシステムで、それぞれの担当者の手持ち分しか在庫のマットはありませんでした。ですが、契約商品をお持ちする事はできなくても、在庫を置いている本店や他のスタッフから商品を借りて、十分でなくとも緊急用として部分的に納品する事は可能だったと思います。どうかしようとする姿勢が感じられなかった事のお客様から見切りをつけられたと、当時の支店長はものすごく悔しがり、このようなときにどう対応するのか何度もお話をされていました。以降幡生支店では上記の事を教訓として、災害が発生していなくても、台風や大雨の翌日の朝礼では、お客様対応に関して必ず声掛けを行っています。何か問題が発生したとき、システムを変える事はできなくても、やり方を変える事はできます。物事を杓子定規に考えるのではなく、柔軟に考え対応していく事が大切です。



ご意見

●フードサービス事業部 あけぼの珈琲下関店クレーム

大人4人子ども2人で来店しました。オーダーを取ってもらっている際に、私たちのオーダーの数が多かったのか分かりませんが厨房に戻って行った後、スタッフの女性が“ヤバいやばいやばいやばい”と連呼して中の方たちで笑っている声が聞こえました。その声は思いっきり私たちのテーブルまで聞こえました。食事・ドリンクなど注文すると量が多くなるのは普通ではないのでしょうか。更に小さな子どもを少しでも大人しくさせるために、多めに注文して食べさせようと思い、少し多めのオーダーになりました。あのような発言を聞いた私たちは気持ちよく食事ができませんでした。不愉快でした。“ヤバいやばい”と連呼するのは人目につかないところで言うか、自分の中で勝手に思えば良かったのではと思います。帰りに、通りかかったスタッフにこのことをお話しましたが、その方が皆さんに周知していただいているかどうか分かりませんので、こちらにも送りました。お店のスタッフが信用できないので。

中村常務からのコメント



当社が運営するお店にはオープンキッチンも存在します。ホールスタッフの私語で注意を受けたり、今回のようなキッチン内の会話で不快な思いをさせてしまったりする場合があります。また、お店の外でスタッフが騒いでご指摘を受けた事例も過去にはあります。これは全てその店舗のモラルの問題と認識します。つまり、ハウスルールが徹底されているか？スタッフがこのような注意を受けると本当にかわいそうです。だからこそ教育だと思えます。店長や社員がこういった事例を起こさせない。社員の高い感性でスタッフを守ってください。



社内トピックス

感謝祭 開催中です!

Special Price

日頃のご愛顧に感謝を込めて

◀下関長府店のみで使用可能期限なし



▲下関長府店

下関長府店

あけぼの珈琲

(宗像店は11月に開催し、終了致しました)

マーク付き Drinkメニューで使用可能!
このお得な機会に是非ご購入下さい

冬メニューのお知らせです!

あけぼの珈琲 感謝祭!!!
お得な珈琲チケットを
更に お得に 9枚綴り
通常価格3,500円
2,500円 (税込)
ブレンド珈琲440円が約280円に!
令和4年12月末迄の期間限定販売!

12/13(火)11:00販売スタート

苺ロールケーキ



エッグスラット



苺のプリン



ロゼクリームパスタ



前回の冬に大好評だったピリ辛パスタが今回リニューアルして再登場!クセになる辛味と奥深い風味をお楽しみ下さい。

三種のきのこハンバーグ



お客様の熱いお声にお応えし冬も引き続きメニューに登場(^^)熱々のハンバーグにクリームソースときのが間違いない相性抜群です!

ショーソン・オ・ポム



シュトーレン



※X'masまでのご提供です

下関長府店・宗像店

ドイツの伝統的なお菓子

「シュトーレン」

あけぼの珈琲オリジナル

X'masまでの期間限定で販売中です

(数量限定商品です)

クリスマスの前に食べられるパン菓子で、たっぷりのバターが入った生地、ラム酒などの洋酒に漬けられたドライフルーツやナッツなどが練り込まれています。

少しずつ切り分けて食べることで味の変化を楽しめます。

大:3,000円 小:1,500円



Instagram



Twitter



▲宗像店

第42回 F&F ミスタードーナツ フレンドシップフェスティバル



共有続編

社内報51号(令和4年10月発行)にも掲載いたしました。全事業に通じるメッセージを共有致します。
「ドーナツ」を、各自、携わって商品名などに変えてみてください。

私たちの些細な気遣い・行動が、お客様の感動に繋がる
それは、美味しい記憶のはじまり
ドーナツから生まれる笑顔、ドーナツからはじまる魔法は、
私たちからはじまる物語
ひとりではできないけれど、私たち仲間からはじまる物語

2022年も社内報発行にご協力いただき有り難うございました。

こんな情報がある・こんな情報が欲しいetc.ご意見ご要望も受け付けております。



▲こちらからご連絡下さい

師走に入り気忙しい時期ではありますが、何より心身ともにお健やかに過ごしてください。
2023年もどうぞ宜しくお願い致します。



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.53

2022.12.10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