Be Moved

株式会社ニッシンコーポレーション
社内報

vol. 56

Interview

Be Moved

vol. 56

2023年3月10日

フードサービス事業部
ミスタードーナツ永犬丸（えいのまる）ショップ　店主

村岡（むらおか） 那桜（なお）

ミスタードーナツ永犬丸ショップの店主を務める村岡那桜は、会社が期待を寄せる若手社員だ。2021年4月に入社し、わずか1年半で店主へ昇格した村岡に、入社を決めた理由やこれまでの奮闘、店主になってからの苦労などを聞いた。

カフェに衝撃を受けた中学時代

はじめてカフェを訪れたのは、中学生の頃。他の飲食店とは全く違うその落ち着いた空間に、一瞬で魅了された。提供する料理やスイーツはどれも魅力的で、味はもちろん、見た目の鮮やかさや意外な食材の組み合わせなども含め、すべてが新鮮だった。友人と様々な店をめぐるうち、村岡はいつしか、「将来はカフェのキッチンで働きたい」「いつか自分でお店を開きたい」と考えるようになったという。

もともとお菓子作りが趣味だった村岡は、進学時には迷うことなく料理とスイーツを専門的に学べる高校を選択し、夢への第一歩を踏み出した。本格的に学んでみて知ったのは、スイーツを作る工程の奥深さと繊細さ。何より温度と分量が肝要で、ほんの少しの誤差が味や仕上がりに大きく影響してしまう。ただ楽しんで食べるのと実際に自分で作ることの違いをひしひしと感じつつ、充実した高校生活を過ごしたのである。

新たなスタート

株式会社ニッシンコーポレーション一本に絞って就職活動を行ったのは、父（ダスキン末武中支店在籍）の勧めによるところが大きい。娘の夢を応援する父が、フードサービス事業部に喫茶部門もあると教えてくれたのだ。父から話しを聞き、この会社であればと応募を決意した村岡は、面接で自分が抱いている熱い想いを語ったという。

入社後の村岡の配属先はミスタードーナツシーモール下関ショップだった。自分の夢を叶えるために接客スキルや経営面も含め、基本をしっかりと学べる環境だ。

店舗へと配属されると、勤務時間のおよそ半分はドーナツの製造を、残りは接客を担当した。入社当初、一番苦戦したのは接客時の言葉遣いだ。学生時代にアルバイトで接客業は経験していたものの、ミスタードーナツのスタッフに求められるレベルにまでは達しておらず、アルバイト時代とは比べものにならないほど厳しい指摘を受けた。それでも毎日お客様と接したことで、慣れない言葉遣いもいつしか自然と身につき、大きな壁を乗り越えたのだった。

理想を実現させるために

2022年10月、永犬丸ショップに異動となったと同時に、村岡は店主のポジションを任されることとなった。昇格してから実感したのは、その立場の責任の重さ。周囲の助けがあるとはいえ、店舗内で起きたことのすべてを自身の責任において解決しなければならない。店主になってまだ数か月だが、その大変さを痛感する日々を過ごしている。

中でも特に頭を悩ませているのは、クレーム対応だ。お客様からのご指摘で多いのは、「回転率が悪く、レジでの待ち時間が長い」「夕方に行くとほしい商品が売り切れている」といったもの。どちらも売上に直結する問題であり、レジ業務を2名体制にしたり、売上速報を参考にドーナツの製造個数や種類を見直したりと、様々な改善策に着手している。

また、売上計画の立案も、店主の重要な役割の一つ。「ほしいドーナツの種類がない」「個数が足りない」の積み重ねは客足が遠のき、売上は落ちてしまう。とにかく大事なのは、お客様の期待を裏切らないこと。永犬丸ショップでは近隣の店舗では取り扱いのない限定商品も扱っているため、現在は珍しい商品を中心に数多くのドーナツを常時提供できる体制を整え、店舗のファン獲得に努めている。

お客様からの言葉を励みにして

この仕事の一番のやりがいは、自分たちの作った商品がたくさんのお客様の手にわたり、喜んでもらえることだ。以前お客様から、「店員の対応がとてもよく、ドーナツの種類も多い。これからも通います。」との言葉をもらい、明日の活力になったという。

「いつの日か、自分の手でカフェを開きたい」と思う気持ちは今も変わらない。想い描くのは、幅広い年代の方が訪れたくなるような落ち着いた空間の店。そのためには、接客や経営、メニュー考案と学ぶべきことは山ほどある。未来を見据えて努力を続ける、村岡の挑戦はまだはじまったばかりだ。

店舗REPORT

R Baker 広島LECT店

2017(平成29)年4月 OPEN
座席数:50席

店長
大源(だいげん) 絵理子(えりこ)さん

フォロー大歓迎です
Instagram Twitter

店舗の特色

メンバーは社員５名、アルバイト17名の計22名で構成されています。主婦層のメンバーが多く、フレンドリーでアットホームな雰囲気が当店の特徴です。お客様の年齢層は、40～60代が多く、店内はいつもゆったりと温かい空気が流れています。
人気のメニューはマルゲリータやカレーパン、あんバターなどの定番商品!特にランチタイムはたくさんのお客様で賑わいますが、メンバーで協力しながら忙しくも楽しく仕事をしています。

マルゲリータ

カレーパン

あんバター

店舗の強み

オープニングメンバーが多く在籍していることです。オープンからもうすぐ７年目となりますが、オープン当時から続けてくれているメンバーはなんと８名!店舗や仕事のことを熟知しているベテランスタッフが多く在籍してくれるおかげで、新しいスタッフを迎えたときや忙しいときにも、安心して業務を任せることができています。

嬉しいトピックス

今年2023年のお正月に過去最高の売上を達成したことです。売上UPに寄与したのは、店舗初の福袋販売!私たちの店舗にとっては初の試みで「どうなるかわからない」という不安もありましたが、結果的に６年間で最高の売上を出すことができました!当日は行列が絶えずスタッフ皆で忙しく動き回っていましたが、お客様の喜ばれる顔を見ることができ、数字でも成果を出せたことに達成感もひとしおでした。

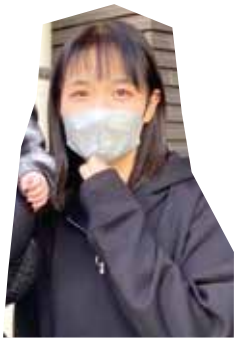
今後の目標

来期は目標達成と前年比105%を目指します!このメンバーでしっかりと売上を上げられるよう、商品開発や接客力をパワーアップさせていきたいと思います。

注目スタッフ

吉田亜紀(よしだあき)さん

オープニングメンバーの１人である吉田さんは、ホールスタッフの中でもＮｏ．１の気配り上手な方です。お客様や商品の流れを常に観察し臨機応変に動いてくれるのはもちろん、接客もいつも丁寧に対応してくれます。その優しい口調にファンも多い、当店の頼れるメンバーです。



注目スタッフ

齋藤佐代子(さいとうさよこ)さん

齋藤さんはパン製造のアルバイトスタッフです。いつも自発的に行動してくれ、自らショーケースに行き、売れ行きを確認して商品を補充したり、新商品のアイディアをメモに書いて渡してくれたりします。入社１年弱とは思えない働きっぷりを、頼もしく感じています。

感応道交

KAN 互いの気持ち・存在・立場が
NOU 感じ合い・交ざり合い・応答し
DOU 互いが成長・発展するうえで
KOU 無形の形が行き交う

President column
Vol.56

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～

『成長って何だろう』

来期からの中期経営計画を策定する中で、当社の成長戦略を熟考する機会がありました。

『会社の成長』は、単に売上が上がる・利益が多くなるという「規模(量)の成長」だけではなく、「質の成長」があります。更に「質の成長」のなかでも最も大切な要素が、会社で働く一人ひとりの『個人の成長』であり、その成長には段階があると考えています。

仕事をする上での『個人の成長』の第一歩は、できなかったことができるようになることでしょう。例えば、ドーナツの製造やダスキン商品の提案、サービスを行うために、『専門的な知識や技術を習得』し、任された業務をマニュアル通りにできるようになること。

次の段階は『人間的な成長』。
私たちは一人ひとり、性格や志向・価値観が異なります。その中でお互いの個性(違い)を尊重し合う関係を築くことができる「人間力を磨く」こと。
“腕” だけではなく “心” も磨き、知識やスキルを使いこなす一人ひとりの器(内面の質)の成長です。簡単に言えば他者を一番に考え、相手を想うこと。物事に対して広い視野や深い思慮といった洞察力も含まれるでしょう。

最終的な段階が『組織的な成長』です。
リーダーの下で一人ひとりが共通の価値観と目標を持ち、能力を存分に発揮し、チームとして、店舗として、そして企業としての成長が実現されていく。

今回、成長戦略を練るうえで欠かせないことは、各段階の『個人の成長』が実現できるための環境を整備することが最も大切であると再認識しました。

・・・・・・・・・・・・・・・・・・

個人として
『そんなの無理』
『なんか難しそう』
『やったことないし』
『誰かがやってくれるだろう』
と逃げるばかりでチャレンジしなければ成長することはありません。

仕事は、私たちの中で眠っている「人の役に立つ能力」という可能性に気づかせてくれるきっかけを与えてくれます。
そして人の役に立てたとき、私たちは成長を実感し、生きがいを感じるのだと思います。

最後に
【ダスキン創業者 鈴木清一のことば】を紹介します。

『どんなに利益が出ても人間が成長しなくては、
本当の幸福はない』

『成長とは、今まで世話になり育てられてきたこと
から、人を助ける立場になることです』

『人生とはお金だけではありません。
仕事を通して世の中のお役に立ち、
あなた自身が成長することですよ』

グループ会社トピックス

株式会社石材日進

予約販売開始等は準備が整い次第お知らせ致します

お問い合わせはこちら → 通話無料 **0120-59-1401**
受付時間／平日 10:00～17:00 TEL●083-229-1401(代)

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・防府店

ガーデンマルシェ Garden Marché

春のガーデニングフェア開催予告!
3/19(金)～3/29(月)

【下関店】電話番号
☎083-248-2253

【防府店】電話番号
☎083-526-1187

▲インスタグラムはこちら
▲ツイッターはこちら

あけぼのファーム 寿美令（すみれ）

▲インスタグラムはこちら
▲ツイッターはこちら

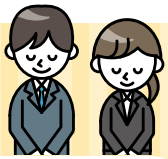
NEW BABY

宅配クック 123 下関店
店長
望月 俊平さん

長男 **光嘉（こうか）くん**
2023 年 1 月 19 日生まれ

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
お客様からのお褒めのお言葉

○ダスキンヘルスレント 井之上さんへ

井之上さんがベッドの納品に来られた時、最後に「掃除して帰りましょうか？モップとかないですか？」と声をかけてくれました。「そこまでしなくても大丈夫」とお答えしたのですが、丁寧にお掃除して帰られました。汚されたわけでもないのにキレイにしていただいてありがとうございました。

○ダスキン末武中支店 川上さんへ

シロアリ駆除作業をお願いした時に、お清掃の道具も持ってこられており、作業が終わった後に時間をかけてしっかり清掃をしてから帰られました。
前よりキレイになりました。本当にありがとうございました。またお掃除を頼むときにはダスキンさんにお願いします。

貞友常務からのコメント

「帰る時は来た時よりもキレイに」というダスキンケアサービスの精神を 2 人とも実践してくれていて安心しました。サッカーのサポーターが試合後に客席のゴミを拾って帰るのと同じように、こちらとしては特別な事を行っているつもりではないのですが、お客様は「依頼した内容以上のサービスを受けた」と感じていただけたのでしょう。レンタルでもサービス商品のメンテナンスやマットの下や周りのサービングなどお客様にベストな状態で商品をお使いいただくために行う事がありますが、皆さんできていますか？それができていなくてもお客様はそれが普通と思われており、ご指摘を受けていないだけです。また、ご指摘を受けなくてもお客様はサービスの悪さを感じておられるかもしれません。今回褒められた 2 人のように基本的動作を身につけていきましょう。

ご意見

●Googleマップに書き込まれていたクチコミ

ラストオーダー 10 分前に店に入ったところ、
女性店員に「ラストオーダー 10 分前ですがよろしいですか？」と言われた。
私も飲食店で働いていたのだが、別に寿司屋みたいに 1 品頼んだ後もう 1 品頼むというわけはなく、ラーメン屋では 1 品しか頼まないため、注文に 10 分かかるわけはなく一瞬理解が出来なかった。
店員に「もしかしてもう裏を片付けましたか？」と聞いたところ厨房の男性がダメと合図。
確かに吹雪いており、客足も少なく、ラストオーダー間近に来た私も悪かったが、「ラーメン屋でラストオーダー 10 分前ですが」はありえないだろう。

中村常務からのコメント

雪の多い日で閉店を 1 時間早めた日のことでした。
集客は少なく安全面を配慮しての営業変更。来られたお客様は大変貴重です。
事実確認をするとお客様の誤解と思われることもあったようですがサービスが感動を超える対応ではなかったのだと思います。
イレギュラーな日と言うのはロイヤルユーザーへの扉が開いています。
集客が無い日。天候の悪い日。
扉が開いてることに気付いてください。

2/21(火)

社内トピックス 「中期経営計画発表会」を開催しました！

テーマ「感度を上げて質を高める」

グループ会社企業共通理念唱和

導師 川畑マネージャー

大阪中小企業投資育成㈱
九州支社 支社長 濱田様
御来賓を代表してご挨拶をいただきました

河野社長

各事業部発表

環境衛生事業部

貞友常務

フードサービス事業部

中村常務

経営管理部

久田部長

経営戦略研究所 村井様
「感動とビジネス」をテーマにご講和をいただきました

課題図書感想優秀者発表

ダスキン日進山口営業所

森本所長

基調講演は初のオンライン講演でした。
別途アーカイブURLをお知らせ致します。

ドラマティックステージ代表
感動プロデューサー®　平野 秀典 様
「感動の磨き方
～お客様の心を動かす4つの法則～」

MD シーモール下関ショップ

原店主

しゃぶしゃぶ温野菜二又瀬店

小林トレーナー

ダスキン幡生支店

塩田さん

48期第3四半期表彰「褒められたで賞」受賞者決定

経営理念の「顧客感動満足提供業」を日々心掛けて実践していただくことで、より顧客に寄り添った質の高いサービスを提供できる組織づくりのため、48期よりスタートした表彰の第３回受賞者が決定しました！

褒められたで賞

ダスキン末武中支店 岩岡 佳奈さん

感動エピソード

お客様より

見積もり時、急に火災報知器が鳴りパニック状態になった私を冷静に対応してくれ落ち着かせてくれました。
また、管理人さんのところまでついてきてくれて、私に代わって説明してくれて本当にありがとう。

岩岡さんコメント

この度は、嬉しい賞をいただき光栄に思います。これからもお客様に寄り添ってまいります。

褒められたで賞

ダスキン日進黒崎営業所 宮﨑 義孝さん

感動エピソード

事故に遭われた女性より

横転してドアが開かなくてこわかったです。助けて頂いて本当に有難うございます。

宮﨑さんコメント

本当に当たり前の事をしただけなのにこんな素晴らしい賞をいただいて有難うございます。
今後も困っている方を見かけたら率先してお声がけしていきます。

Be Moved

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.56
2023.3.10発行
編集担当：経営管理部　藤川
recruit@nissincorp.com
社内報に対するご意見・ご要望がありましたらお知らせください