



Be Moved



環境衛生事業部
ダスキン日進黒崎営業所

や た べ な お と 矢田部 直人

2

021年、異業種から
この世界に飛び込み、
ターミニックス事業

(※)の担当社員として新たなスタートを切った矢田部直人。社歴こそ浅いものの、一つひとつのお客様からのご依頼を大切にしたいとの想いで、コツコツと現場経験を積んでいる。今に至るまでの道のりを振り返りつつ、会社との出会いや仕事にかける想い、今後の目標について語ってもらった。

迷いのない再スタート

新型コロナウイルス感染症の影響を受け、大学在籍中から6年以上働き続けてきた勤め先を失ったのは、2021年のことだ。思いもよらない事態に見舞われたものの、矢田部が取った次の行動は早かった。仕事がなくなることが分

かったその足でハローワークに駆け込み、そこでダスキンに関する業務の求人を目にしてすぐに会社へコンタクトを取り、その日のうちに面接に向かった。ターミニックス事業を担当する社員として採用が決定し、8月から研修という形で働きはじめたのだった。

入社以前、ダスキンが害虫駆除を行っているとは知らなかった矢田部にとって、この事業業務に関わることが決まった当初は不安な想いもあったという。しかしやると決めたら突き進むのが自身のモットーだ。先輩や上司に同行して業務の手順や注意事項などを教わり、3か月の研修期間後、晴れて正社員として登用された。そこから徐々に仕事にも慣れていき、お客様への想いや仕事に対するこだわりなどが胸に湧き上がってくるようになったのである。

業務の本質を知り、 こだわりの持つ

未経験で入社した当初は知識や技術も持ち合わせておらず、不安が心のうちを占めていたという。だが仕事をはじめて1年ほどが経ったところから、いくつかの現場で成果を実感できるようになり、少しずつではあるがそれが自信となつて、「ご依頼を受ける以上、しっかり成果を出す」と仕事のこだわりが生まれるようになったのである。

一方でこの業務は、着手から成果があらわれるまでにタイムラグがあり、お客様自身がすぐに効果を実感できるものではない。その都度状況を聞きながら定期点検に伺つたり、急な事態にもフォローに伺つたりと、迅速丁寧な対応を常に心掛けている。その積み重ねが信頼につながり、望ましい結果を生むと考えているからだ。目に見えるほどの結果をすぐにもたら

すことはできないが、その分度もお客様とコミュニケーションを取り続ける点が重要だと感じ、それを実行している。

害虫に悩むお客様は飲食店が多く、ときには少しひるんでしまうほど被害が出ている場所もある。「安心してお食事ができるお店に」と強い責任感を持ち、お客様と向き合っている。

リフレッシュのひととき

仕事に奮闘する一方で、帰宅後には楽しい時間が待っている。好みのお酒を片手に、オンラインゲームの世界に入り込む時間だ。以前はFPSという銃撃戦ゲームに熱中していたが、今はApex Legendsがマイブーム。対戦相手に勝つたときは、どこかスカッとした気持ちになれるのだ。平日の夜のリフレッシュの時間は、翌日への活力にもつながっている。

一方で、入社してから車移動が



多くなった影響で運転が好きになり、ドライブがちよつとした趣味になりつつある。大分県へと足を延ばすなど県を跨いで車を走らせることも増え、インドア派だった矢田部に小さな変化の芽が育ちはじめている。

「ダスキンさん」ではなく 「矢田部さん」を目指して

コロナ禍で仕事を失った焦燥感からすぐに新たな一歩を踏み出して以降、矢田部はこれまで知らなかった世界を知ると同時に、「ありがとう」と感謝される仕事への充足感を得ている。

「自分に任せてもらえているお客様からのご依頼を一つひとつ丁寧に取り組んでいくことが、今の目標です。」

今後成長していくためには、特に今が大事な時期だと矢田部は考えている。この仕事を続けていくためには、「矢田部さん」と気軽に話しかけてきてくださり、自分を頼りにしていただけるお客様をこの先さらに増やしていきたいと思っている。「この意識を忘れずに、歩みを進めていく考えだ。やると決めたら体が自ずと動いてくれるという行動力を活かし、挑戦を続けている矢田部の背中から、今後も目が離せない。」

店舗 REPORT

ミスタードーナツ
祇園新道ショップ
1997年(H9)2月OPEN 40席



店主
よしまつ けんたろう
吉松 健太郎さん



注目スタッフ



注目スタッフ

やまだ ゆみ
山田 侑未さん



2 023年1月に入社した社員です。とても前向きに取り組む姿勢があり、約3か月でキッチン業務を任せられるほど成長してくれました。真面目で、教えたことを自分なりに実践しようとする努力の姿勢を持ち合わせています。

店舗の特色



当 店は、約40名のスタッフで運営しています。社員は店主の私とレギュラースタッフが1名、アルバイトスタッフは主婦層が10名、学生が25名です。日々意見を交わしながら、一人ひとりが自主的に考えて動けるチームだと思います。(従業員数はインタビュー時の在籍人数です)

店舗の強み



立 地の良さとネットオーダーの多さから、中四国地域での販売件数・売上ともに上位に位置しています。また、当店は広島県内で駐車場を持つ唯一の路面店です。店舗はガラス張りで明るく、中を覗きやすく、入店しやすい雰囲気となっています。ショーケースが大きく、商品を置くスペースも広く確保しています。そのため、当店にしかない商品がお客様の間で噂になることも。休日は長い行列ができています。

うの あやか
宇野 綾華さん

注目スタッフ

短 期大学に通う2年生で、勤務歴1年のアルバイトスタッフです。就職活動が忙しい中、合間を縫ってシフトに入ってくれる頼りにしている存在です。美しい姿勢で、お客様一人ひとりに心を込めて「ありがとうございます」と言葉をかけています。スタッフの模範となる方です。



今後の目標!

他 店舗に負けない売上と豊富な品揃え、そしてサービス面でも地域に愛される店舗になることです。なかでも意識をしているのは、子どもたちにとって、ワクワクする店舗であり続けること。子どもたちの記憶に残り、その想いが受け継がれる店舗であることです。子どもにとってドーナツショップはワクワクする場所。私も幼い頃、スクラッチでポイントを貯めて、商品を交換することを、とても楽しみにしていました。子どもたちの心とおなかを満たすことができるよう常にキッズセットのコラボ商品は、欠品しないようにしています。幸いにもこの3年の情勢で需要が増え、ドーナツブームが続いています。これを存続できるよう、お客様の期待に応えながら、地域に愛される店舗としてこれからも尽力してまいります。



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.58

感応道交とは、人と人間の気持ち・
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～



「五感を鍛え、言葉に置き換える」

今回は、1995年 第8回世界最優秀ソムリエコンクールで日本人として初の優勝を遂げ、日本のワインブームの立役者となったソムリエの田崎真也さんの話を紹介します。

田崎さんは1年間に10,000種類以上のワインを試飲され、感じたことを言語化することでそれらのワインの特徴を記憶しているそうです。「**五感(視覚、嗅覚、味覚、触覚、聴覚)**」をフル稼働させて、**感じ取ったことを言葉に置き換えている**というのです。五感からどのように言葉に置き換えるかは、下記のように紹介されています。

- 視覚→色合いの微妙なニュアンスの違いを宝石の色などに例える
- 嗅覚→香りを花や果物、スパースやハーブ、木や土に例える
- 味覚→五味(甘味、酸味、塩味、苦味、旨味)のバランスなどで表す
- 触覚→温度や渋み、刺激などを口の中の感覚で捉える
- 聴覚→発泡性のワインの音・泡の状態を捉える

なるほど!と、とても参考になりました。そして、田崎さんのワインの感覚を、私たちの日常に応用して、**人物への視点**に置き換えてみましょう。

- 視覚→見えている行動
- 嗅覚→醸し出す雰囲気
- 味覚→その人の人間味
- 触覚→自分や周りの人との触れ合い関わり方
- 聴覚→お客様や周りの人への言葉

皆さんも、目の前の人の様子を「五感」で感じてみてはどうか。そうすると共に働いている人や関わっている方々の、また違った「良い面」や「強み」が見えてくるような気がします。

田崎さんは、「**五感を鍛えた方がいい理由**」をこのように仰っています。

「例えば真鯛の刺身を食べたときに、『美味しい』と感じたとしましょう。その時の感覚を、どのように美味しかったか言葉にして記憶をしておけば、将来同じように『美味しい』と感じたときに、『どう美味しいか?』また、『過去に感じた真鯛の美味しさと比較して何が違うのか?』などが、わかるようになる。」

「寿司でも、ラーメンでも、カレーでも、どんな食べ物でも、飲み物でも同様。さらに、もっともっと美味しくするためには何が加われば良いのかも想像することができる。」

食べたり、飲んだりした時のほめ言葉といえば「美味しい」です。その「美味しい」という言葉を「どう美味しいのか」と具体的な言葉で伝えるのです。そして、『**伝える言葉の引き出しをたくさん持つこと**』ここが重要なポイントとなるのですね。

例えば、ラーメンを食べた時に必ず出るコメントでは「コクがあって、あっさりしている」という表現をされます。

これは、とんこつ「コクがある」ままで終わってしまうと重いイメージでネガティブなのでよしとしないとレポーターが感じているからか、必ずその後「あっさり」という言葉を付け加えるようです。

「コクがある」と「あっさり」は対局にある言葉で、結局どんな味なのか表現できていない。」と田崎さんは仰っています。そして、

「はじめにとんこつからのふよかな旨みを感じますが、余韻には野菜からのあっさりとした爽やかな風味を感じます。」

というふうに表現すると、こつりもあっさりも、時間差を感じながら肯定的な表現になるということでした。

深く納得し、非常に勉強になりました。

私も、感動したことを伝えようとしたときに、「すごい!さすが!良かった!」と簡単に言ってしまうことがあります。

どんなところが「すごい!」と感じたのかどの部分に「さすが!」と納得したのかどこがどう「良かった!」のかを伝えてはいいことに気づかされました。具体的な表現で、わかりやすく伝えることが大切なポイントなのですね。

そして、田崎さんはこうも仰っています。

僕は、どんな職業の人であっても、**五感を鍛えることをおすすめします。物事を多面的、多角的に感じる能力が優れてくると、それを表現するための言葉が増えてきます。洞察力に優れ、表現力が豊かになるという事は、同時に感受性が豊かになることにもつながります。**

その結果、人の気持ちを察することもできて、相手への気遣いや思いやりも生まれると思うのです。より良い仕事ができるからこそより有意義な人生を送れるのではないのでしょうか。

いかがですか?

「五感」を意識して、感じ取ったことを素敵な言葉に置き換え、より多くの言葉で相手に伝える習慣を身につけることができるといいですね。

そうすることによって皆さん自身も心が豊かになり、人生が見違えるように素敵に変化していく。そのような言葉を伝えてみてはいかがですか? 田崎さんも、感じたことを言葉に置きかえる訓練はいつでもできると仰っています。まさに中期経営計画発表会のサブテーマ「**感度を上げて質を高める**」に通じることと思います。私自身も、もっと五感をフル稼働して、言葉でしっかりと表現できる人になりたいと強く感じました。

目の前の人の価値(良いところ)を見つける目、視点。そして、その見つける目・視点と同じくらい大切なものは、**見つけた価値(良いところ)を伝える「言葉」**です!
見つけた価値(良いところ)をどのように伝えるかが重要。



たさき 真也 氏
▲田崎 真也氏
画像はホームページよりお借りしました

グループ会社トピックス

薪

株式会社石材日進

無料で提供いたします!

キャンプ等で必要な方が
いらっしゃいましたら、
お気軽にお問い合わせください!

※画像はイメージです

電話番号 ☎ 083-229-1401

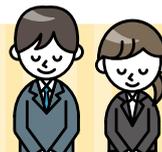
NEW BABY

ミスタードーナツ
祇園新道ショップ
吉松 健太郎さん
なこ
次女 和来ちゃん
2023年3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

●VANSAN
下関一の宮店への称賛

店の雰囲気もとってもよくてめちゃくちゃおしゃれで下関には中々
こんなおしゃれなイタリアンはないのでまたぜひ来店したいです!
店員さんの気遣いもとっても嬉しかったです♡
また来たとき、違う商品をどれ食べようかと話し合えるのがめちゃ
くちゃ嬉しいです!
なのでまたぜひ来ます! 本日はありがとうございました。
ぶち美味しかったです♡

中村常務からのコメント



ご意見で山口の方言を久々
に見ました。

地元で愛されるお店創りは全店の
目標です。

雰囲気、気遣いと VANSAN にとってのストロ
ングポイントをしっかりと実感頂けたようです。
自店の強みを活かす運営は全店が見習ってくだ
さい。



※山口の方言「ぶち」: 強調する場合の方言で「すごく」「非常に」などの意。

社内トピックス

令和5年4月14日(金)

VANSAN山口湯田店 オープンしました

★下関一の宮店に続きVANSAN2号店です★

住所 山口県山口市湯田温泉6丁目8-3
TEL/FAX 083-902-2044
営業時間 11:00 ~ 23:00

麵場田所商店山口店まで600m程度、
ダスキン日進山口営業所からも
近い距離にあります



ダスキン末武中支店
岩岡さん

ダスキン全国加盟店会
中国・四国ブロック会
ケア事業部主催

「ケアサービス働きさん
成長塾」受講を修了しま
した

森本支店長コメント

年3回、ダスキンの経営理念を
しっかりと学び、
ディスカッションなどで横の繋
がり(絆)を深められたことと思
います。
これから更に喜びのタネまきを
していただくことと思います!

社内トピックス **ダスキン末武中支店** **サービスマスター が栄えある 二冠獲得!!!**

ダスキン全国ケアサービス加盟店会
 2022年11～12月対象の「ブロックキャンペーン」
 中国・四国ブロック会(Aブロック)にて
 柳井支店・そして幡生支店といった強豪の中、



成長額・成長率共に 第1位 を獲得!!!!

ダスキン地区本部
 SM元エアマネージャー 草場 様より
 有り難いメッセージをいただきました!!!

厳しい状況下の中での成長おめでとうございます!
 そして1年間お疲れ様です!
 これからも藤井マネージャー・渡辺特攻隊長中心に熱い気持ちで山口エリアを牽引してください!
 引き続き、多くのお客様に、喜びのタネまきの実践をお願い致します。

対前年累計売上
 +13.3%成長
 +5,016千円

ダスキン幡生支店サービスマスター☆ターミニックスも1位・2位を受賞!!!

◆ サービスマスター ◆

**全国抗菌加工
 サービス 第1位**

同上中国・四国ブロック会
 成長額 **第2位 !!!**



◆ ターミニックス ◆

**中国・四国
 ブロック会 第1位**



ダスキンサービスマスター 3/7~11 50周年記念大会in HAWAII に招待いただきました

高木部長コメント

2021年度の地域成長額第三位、抗菌加工サービス全国一位で幡生支店より2名の招待を頂き山田昇さんとハワイ大会に参加させていただきました。ひとえにサービスマスター事業部皆さんのおかげです。今回は50周年大会とのことでしたが、またこのような大会に参加させていただけるよう努力していきたいと思っております。有り難うございました。



▲高木部長 左から5番目

山田さんコメント

コロナ過の厳しい中、衛生面で室内抗菌加工サービスの関心も高まり、高木部長の営業のお陰で大口の契約を頂き、光触媒の部で全国1位になり、サービスマスター50周年記念大会に参加させて頂きました。日々スタッフの皆で業務に取り組んだ結果です。ありがとうございます。



ダスキン幡生支店山田さん



※サービスマスターとは
 汚れが落ちない、手間がかかるなど、お掃除に関するさまざまなお困りごとを、専門の資器材や洗剤を使ってご家庭のハウスクリーニングや事業所の清掃サービスをご提供しています。ダスキンサービスマスターでは、エアコンやレンジフードなどのクリーニングをはじめ、オフィス、飲食店、病院や工場などには、環境整備の管理運営などトータルなサポートも行います。



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.58

2023.5.10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

