



*Be Moved*

## Be Moved

vol. 63

2023年10月10日



環境衛生事業部  
ダスキン末武中支店

い わ お か な  
岩岡 佳奈

## 環

環境衛生事業部に所属している岩岡佳奈が入社したのは2019年。以来、ダスキン末武中支店にてメリーメイド（※）業務や家庭内営業・サンプル活動を担当し、日々、サービスの品質向上を目指し業務に勤しんでいる。入社当初は、あるプレッシャーに押しつぶされそうだったという。どのような想いで仕事に取り組んできたのだろうか。岩岡のこれまでの歩みをたどる。

### 同僚が強く 勧めてくれた会社

自宅から近い場所で正社員として安定した職に就きたいと考えていた岩岡。自分の条件に合った会社はないかと前職場でダブルワークをしていた同僚に相談すると、「雰囲気がとても良い職場がある」

と教えてくれた。その職場が、同僚のもう一つの勤務先のダスキン末武中支店だったのだ。実際に働いている人が勧める会社であれば、働きやすいに違いないと思いついて応募した。そして、新たな一歩を踏み出したのだった。

### ベテランとの ギャップに悩む日々

入社後、早々に壁にぶつかった。はじめての業務に戸惑ったのはもちろん、一番プレッシャーを感じたのは、前任者が長年勤務していた方で、社内だけに留まらず、お客様からも高い評価を受けていたことだ。ときには前任者と比べられ、自信を失うこともあった。

「当時の私の周りは、キャリアが長い方ばかり。前任の方とのギャップを少しでも埋めようと、必死だったことを覚えています。」

それでも辞めようとは考えなかった。もともと仕事は苦にならないタイプ。現実を受け止め、岩岡なりの改革の日々が始まったのだ。

### 均一の品質を 提供するために

まず取り組んだのは、自分自身のスキルを磨くこと。清掃する箇所はバラエティに富む。現場経験を積めるよう、できる限り多くの依頼を受けて実力をつけ、パートスタッフにアドバイスできるレベルまで、知識や技術を向上させようと尽力した。さらに、先輩たちにたくさんアドバイスを仰いだり、イン



ターネット  
トで清掃  
方法を検  
索したり  
するなど、  
真摯な姿  
勢で仕事

と向き合ったのだ。

加えて、業務の標準化も図った。これまで、パートスタッフそれぞれが自分たちの最も進めやすい方法で清掃に取り組んでいた。しかし、それでは個人によって仕上がりにムラが出てしまう。お客様から依頼されている以上、どの現場も同じ品質を提供しなければならぬ。中途半端な仕事になっしまわないように、マニュアルに沿う大切さを呼びかけるなど、品質向上を目指したのである。

### 少しずつ努力が 実を結んで

ほかにも注力したのが、お客様からのご要望にはできる限り応



えること。特に大切にしているのは、傾聴の姿勢。朗らかな表情で、お互いに安心して会話ができる雰囲気心がけている。おかげで入社当初はいろいろ心配されていたものの、徐々に努力が認められ、次第に信頼を得られるようになっていった。

「今、振り返ってみても大変な場面はたくさんありましたし、ただがむしゃらに場数を踏むことだけを考えて時期もありました。しかし、私には常に味方になり力を貸してくれる仲間がいます。相談に乗っていただいたり、改善点を的確に指摘していただいたりしたおかげで、今まで頑張れました。」

### お客様に寄り添った サービス・提案が できるように

プライベートでは、お客様と同じように家事を行っている岩岡。働きながら家事をこなす大変さは、自身も感じていることだ。

「家庭と仕事を両立することの



大変さや不安など、お客様の気持ちに寄り添い、理解し、少しでも安らげる時間を提供できるように、私だけでなく、メリーメイド事業部全員でお客様にお声がけできるようにしていきたい。」と岩岡は語る。

高い壁にぶつかっても前向きに乗り越え、清掃方法の統一化を図った岩岡。さらなる高みを目指すその姿から、この先も目が離せない。

## 店舗 REPORT

ミスタードーナツ  
広島ステーションショップ  
2014年(H26)11月OPEN



店主  
よしまつ けんたろう  
吉松 健太郎さん



## 店舗の特色

43名のスタッフで運営している店舗です。社員は私1名。アルバイトスタッフの多くが学生で、主婦層の方もいらっしゃいます。忙しい中でも和気あいあいとした雰囲気がある店舗だと思います。JR広島駅直結という立地のため、お一人来店され、自分が食べたいドーナツを購入されるお客様が多く、回転率の早さが特徴。月に2万人～2万5千人のお客様に来店いただいています。新商品が発売されると、店外まで行列ができることもあります。

## 店舗の強み

今 期第1四半期の社内表彰にて「感動賞」をいただくことができました。エピソードで紹介されたスタッフだけでなく、全員が当たり前のこととして、お客様への目配り・気配りを行っていますが、受賞がモチベーションUPに繋がりました。今、気になっていることは、トレーや食器等を扱う際の作業音。限られた人数でもお客様に配慮した、細やかな接客を心がけていこうと話合っています。「今、少しうるさかったかな?」といったスタッフ一人ひとりの心がけやお互いの声かけにより、少しずつ改善したいと思っています。



## 注目スタッフ



つだ なおみ  
津田 直美さん

## 注目スタッフ

開 店前のドーナツ製造を担当しています。ほぼ毎日7時から、オープンに向けて200～300個のドーナツを作る、店舗の生命線のような方。当店は立地を活かし、朝一番のバリエーションを増やすことで、通勤・通学途中に立ち寄るお客様に、お得感を持ってもらうことを大切にしています。そのため津田さんの存在は頼もしい限り。責任感が強く、任せた仕事の一步先まで気配りができるため、トレーニングスタッフとしての成長にも期待しています。

## 注目スタッフ

いとう あかり  
伊藤 朱里さん

オ ーピングから夕方までのセールスをメインに担当してもらっています。ドーナツの仕上げやトレーニング、事務作業まで行うことができる、マルチな学生スタッフ。店舗内のリーダー的存在で、いつも120%の力で仕事にあたってくれています。言葉だけではなく、行動でも周囲を引っ張ってくれるため、スタッフからの信頼も厚い方です。



## \\ 今後の目標! //

ネ ットオーダーをさらに活用し、売り上げ向上に繋がたいと考えています。たとえばお急ぎのお客様でも、移動中の電車内で注文を済ませておけば、すぐに店舗でお渡しが可能です。ネットオーダーの利便性や必要性は、当店のお客様のニーズとマッチするのではないかと考えています。お客様の「混んでいるからまたにしよう」の「また」は、いつになるかわかりません。食べたいときに食べたい商品をお買い求めいただけるよう、「ネットオーダー」=「利用しやすいシステム」として認知度を高め、体制を整えることで、売り上げ上位を目指します。

# 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.63

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～



## 「曖昧な表現」

今年8月、ミスタードーナツの「フレンドシップフェスティバル」が4年ぶりに対面で行われ、九州地区大会に参加してまいりました。

そのなかのセミナーで印象に残った

「普段何気ない会話の中で、曖昧な言葉や表現がたくさんある」

という話を紹介します。

人は誰しも《自分の尺度》で物事を図っています。その様々なモノやコトに対する尺度は、それぞれ育ってきた環境が異なるため、人によって異なります。そして、相手が自分と異なる認識を持っていると「その人がずれている」「その人がおかしい」と判断しがちです。

この独自の尺度に加え、現代においてはこれまでの常識はどんどん覆されており「少し前の常識は今では非常識」ということも多々あります。それによってルールも、どんどん変わってきています。

だからこそ《人に何かを伝える場合は、曖昧な言葉や表現では正確には伝わらない》のです。

講師が参加者に質問をする時間がありました。

「今日中に連絡します。」と言われた場合、  
「あなたにとっての今日中は何時ですか？」

結果は下記の通りでした。

17時までの人が2割  
18時までの人が2割  
19時～21時くらいまでが3割  
22時までの人が3割

次のような質問もされました。

「明日の朝一で」とは何時ですか？

「なるべく早く持っていくます。」の「なるべく」とはどれくらいの時間ですか？

これらも、人によっては大きく認識が異なることを予測できるかと思います。

曖昧な指示をしたつもりではないが、相手に正確に伝わっていないことは、往々にしてあり得るということになります。

皆さんも仕事上において、

- ・曖昧な指示をして相手に伝わらなかった
  - ・指示を受けて期待に応えられなかった
- という経験もあるかと思います。

《指示をする側(A)は、具体的に伝えること》  
《受ける側(B)は、理解できるまで具体的に聞き直すこと》  
が必要なのです。

- 例) A: この資料を用意してください。  
B: はい、いつまでに必要ですか？  
A: 今日中にお願いします。  
B: 17時までに用意すればいいですか？  
A: はい、お願いします。

本来、上記を指示し受ける際には、

- A: この資料を今日の17時までに10部用意してください。  
B: はい、17時までに10部用意します。

と、指示をする側(A)が具体的に伝え、指示を受ける側(B)が確認も兼ねて復唱することが望ましいかと思えます。

当グループ企業内には多くの方が在籍しています。お一人おひとりがそれぞれの尺度を持たれています。スムーズなコミュニケーションをとるには、より正確に具体的に話しをすることが大切ではないでしょうか。

また、多くの外国籍の方も勤務されています。文化や習慣・宗教観などが大きく異なる外国籍従業員の方とのコミュニケーションには、特に重要になってくると思えます。



**ガーデンマルシェ  
防府店**

Garden Marché

わくわく園長  
藤井三男の

## ジャガイモ講習会



9/9(土)大盛況にて  
開催しました!



Special Workshop

## テラリウムを作るう!



9/16(土)・17(日)に  
開催しました!

最新の入荷情報はこちら



お問い合わせ先 ☎

ガーデンマルシェ下関店  
**083-248-2253**

ガーデンマルシェ防府店  
**0835-26-1187**

## あけぼのファーム すみれ

### 高品質トマト 寿美令



ネット販売も!  
**ふるさと納税**  
予約受付中!

11月頃から発送予定

ふるさと納税受付サイト♪

ふるさとチョイス 🍅  
楽天ふるさと納税 🍅  
auPAY ふるさと納税 🍅

ネット販売受付サイト♪

食べチョク 🍅  
ポケマル 🍅  
産直アウル 🍅

いずれも、こちらから  
ご確認・お申込を  
お待ちしております



**ふるさと納税とネット販売の  
予約受け付けを始めました!**

フォローお願いします!!



**お問い合わせ先 ☎**

あけぼのファーム  
**083-222-0022**

## 社内トピックス

### 秋メニューが販売開始!

**ほんのり甘い  
牛肉ときのこの和風パスタ**



秋の味覚きのこをバターで炒めて牛肉を加えた和風パスタに仕上げました。牛肉はほんのり甘く味付けする事で全体が優しい味になり、きのこの食感と相まって食欲をそそります。

**自家製モンブランパイ**



定番のモンブランをパイにアレンジ。ラム酒を使用しており、大人の味に。中には栗の甘露煮がゴロッと一粒入っており、食べ応えのある贅沢な一品。

**ひき肉たっぷり  
揚げなすのポロネーゼ**



秋といえばナス。季節のメニューとして前回も大好評だったポロネーゼが登場です。ごろごろ入った揚げナスがひき肉との相性抜群。

**洋梨のパバロア2層仕立て**



バニラのパバロアと、洋梨のパバロアの2層で出来た贅沢なスイーツです。バニラのkokと洋梨の爽やかさが特徴です。

**ほうじ茶バスクケーキ**



天然由来カロリー0の夢の砂糖ラカントと無調整豆乳を使用したヘルシーなバスクケーキです。コクがあり滑らかな口当たりがクセになります。

**ピオーネとマスカットのパフェ**



ピオーネとシャインマスカットをふんだんに使用した秋限定のパフェ。秋の味覚をお楽しみ下さい。

**リンゴとさつまいのシナモンパウンド**



リンゴとさつまいふをふんだんに使用したこだわりのパウンドケーキです。フランスの伝統菓子キャトルキヤールをベースにアレンジしました。

▼下関長府店

Instagram



▼宗像店

Instagram



## あけぼの珈琲 下関長府店

**皆さまのご来店お待ちしております!**

# 社内トピックス

9/29  
(金)

## OPENしました

折尾駅高架下商業施設  
「えきマチ1丁目折尾」  
インショップです

# R Baker えきマチ1丁目折尾店

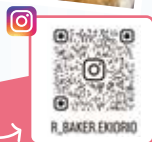
Find Your Nature.

**住所** 〒807-0834 福岡県北九州市  
八幡西区北鷹見町13番17号

**TEL/FAX** 093-616-8028

**営業時間** 8:00 ~ 20:00

**イートインスペース座席数** 25席



フォロー大歓迎!!

## 新入社員紹介

新しく入社した社員を  
紹介します!



ダスキン日進山口営業所  
ながたに  
**長谷 陸矢さん**

2023年5月8日入社

至らない点が多く、未熟な私ではございますが、日々の業務を通じて大変多くのことを学ばせてもらっています。お客様一人ひとりに寄り添える営業スタッフになれるようにこれからも精進してまいります。よろしくお願いいたします。



ダスキン幡生支店  
**浦川 知美さん**

2023年5月16日入社

今までは介護職で働いていました。家庭内の清掃は初めてなので不安がありますが、日々楽しく、お客様との会話ではこれまでの経験を活かして頑張りたいと思います。



麵場田所商店  
下関駅前店  
**岡藤 努さん**

2023年6月7日入社

飲食店での勤務は初めてであり、できないことも多いですが、日々努力し、多くのお客様に満足していただき、ご利用いただけるように成長していきます。何卒よろしくお願いたします。



麵場田所商店  
新下関店  
**國本 奈美さん**

2023年9月4日入社

初めてのことがばかりですが、活躍できるような色々なことに挑戦したいです。これまでの経験も活かし、食を通してお客様を笑顔にできるように頑張ります!宜しくお願いいたします。



麵場田所商店  
山口店  
**藤井 潤平さん**

2023年8月19日入社

これまで飲食店経験はありますが、ラーメン作りは初めてのことなのでこれまでの経験とは、違い新鮮な新たな挑戦となり毎日が刺激的で充実した日々を過ごしています。これからも精進していきたいです。



麵場田所商店  
山口店  
この  
**河野 篤史さん**

2023年9月1日入社

またニッシンコーポレーションで働かせていただける機会を与えてもらいました! 実家に帰ったような安心感と与えられた責任も痛感しております。顧客感動満足提供業に邁進します!



R Baker  
えきマチ1丁目折尾店  
**奥田 唯菜さん**

2023年9月4日入社

パン屋さんでの勤務は初めてのため、わからないことも多く不安がありますが、これまでの経験を活かして頑張りたいと思います。新しいことや苦手なことにも挑戦し、一步一步精進していきます。



R Baker  
えきマチ1丁目折尾店  
**岩本 あずささん**

2023年9月4日入社

コンビニでアルバイトをしていて接客の経験はありますが、製造などは未経験でわからないことや不安なことがたくさんあると思いますが、精一杯頑張りますのでよろしくお願いいたします。



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  
**武田 真さん**

2023年8月18日入社

他業種からの転職ではありますが、植物が好きだという気持ちを胸にお客様の感動と満足を目指していきたいです。まずはとにかく色々なことを学び、1日でも早く皆様のお役に立てるよう精進してまいりますので今後ともよろしくお願いいたします。



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.63

2023.10.10発行

編集担当：経営管理部 藤川

[recruit@nissincorp.com](mailto: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