



Be Moved

Be Moved

vol. 70

2024年5月10日



フードサービス事業部
VANSAN 山口湯田店 店長

わ だ 太 一

フードサービス事業部の
VANSAN 山口湯田店で
店長を務めている和田太

一。料理の質の向上に高いこだわり
を持ち、真摯に業務に励んでいる。
「スタッフがとても生き生きと働い
てくれている。この一年間で店舗の
土台がしっかりできてきた」と語る
和田に、仕事に対する想いを聞いた。

飲食業界で
働き続けたい

これまでいくつものイタリア料理
店で経験を積んできた和田は、前々
職でディナーをメインとしたイタリ
ア料理とワインのお店をソムリエと
ともに経営していた。席数は約30席
の店で、医師や弁護士などから接待
で使われる機会が多かったものの、
開店から約1年で閉店を決定した。
その後、業界を変え製造の世界へ転
職し、自動車を作るロボットのレー
ルづくりに携わったが、飲食業に身

を置きたいとの想いが消えることは
なかったという。再度転職を考えて
いたとき、家族で気軽に行ける本格
イタリアン、VANSAN 山口湯田店
のオープンにあわせた店長職募集
を見つけ「やはり飲食に携わりた
い」との想いから、2022年2月
に仲間入りを果たしたのだった。

密なコミュニケーションの
重要性

2023年4月のオープンからこ
れまで、いろいろなことがあったと
振り返る。レストランを経営してい
た経験があるとはいえ、店舗責任者
として20名を超えるスタッフをまと
めていく点に苦労した。忙しさと人
財管理における経験不足ゆえにス
タッフとの意思疎通が図れず、とき
にはすれ違う場面あったという。特
に辛かったのは、繁忙期を目の前に
して、有能なスタッフが立て続けに
辞めてしまったことだった。

「売上を上げなければならぬ時期に、精神的に参ってしまいました。コミュニケーション不足だったと反省するとともに、スタッフがしっかりと働いてくれたことに感謝しています。その後は上司からのアドバイスもあり、ミーティングと面談をおこなうように改善しました。」

全体ミーティングで意見を聞き、店舗側で改善できる点に対応した上で個別面談に臨んだ。勤務時間内の10〜30分の面談で、自分が相手に望むことを伝えるようにしたところ、満足のいく働きが実現できるようになったという。和田には職人肌の一面があり、これまで自身のコミュニケーション不足を理解してはいたが、改善の方法がつかめなかったのである。ミーティングと面談を取り入れるようになってからは、スタッ



フから相談を受ける機会が多くなったと感じている。今後も継続して、スタッフ一人ひとりのコミュニケーションを深めていきたいと考えている。

高評価につながる 高い意識

和田はこれまでの20年以上の経験を、サービスや料理に活かすイメージを持って店長職に就いている。本部が決めたルールをしっかりとしりながら、マニュアルには載っていないコツをスタッフに指導しているのである。例えば効率を上げるために、皿をより多く持つこと。提供にける時間が減り、他の作業に時間を充てられる。周囲に気を配る余裕ができ、質の高いサービスにつながることでできるのだ。こうした意識が店の評価に結びついていると実感できるのは、アンケート部門で他社経営店舗も含めた全国のVANSAN全店10位以内の高評価を受けている点にある。全国平均90点程度のところ、VANSAN山口湯田店は93〜94点。

この評価に手ごたえを感じている。特に想い出に残っているのは、Googleビジネスでの、日本人配偶者とともに県外から来店いただいた外国のお客様からのコメントだ。

「子どもにとっても良くしてもらった。良い接客をしてもらったため、山口県に来たときには必ずまた立ち寄ります」また、「子ども椅子の準備や使用の補助を率先しておこなう細やかなサービスや、笑顔に感動した」ともあった。選ばれる店になれたと冥利に尽きる想いだったという。レストランのスタッフとしての立ち居振る舞いや、シルバー(※)の拭き方などの基本的で大切な仕事、料理に関してはパスタの分量やピザの発酵状態などの、感覚がものをいう仕事について、自身の経験を伝えていきたいと考えている。

できることに 精一杯取り組んでいく

当社のVANSAN事業は、現在山口県内に2店舗展開している。VANSAN山口湯田店では、いつ来

店いただいても同じ味・質の高い料理を最高の接客で提供できるよう、スタッフ全員で意識し考動している。経験値が高い分、下関一の宮店で店長を務める若手社員にアドバイスをすることから、今後はこの2店の統括店長を目指したいと目標を掲げている。

休日には、ジャンルを問わず食事に出かける機会が多いという和田。食への飽くなき探究心を胸に、自身が培ってきた豊富な経験を皆に伝えていきたいと意気込む和田の、今後の活躍から目が離せない。



※一般的にはカトラリーと呼ばれているナイフ、フォーク、スプーンなど

拠点 REPORT

ダスキン幡生支店
ターミニックス事業

当社のダスキンターミニックス事業は、
1994（平成6）年に北九州市にてスタートしました

衛生環境を整える
DUSKIN
TERMINIX



主任

あわた ともや
栗田 朋也さん



事業の特色

飲 食店をはじめ、食品を取り扱う企業様に定期的な害虫獣予防のご提案と衛生管理を行っています。また、一般のご家庭向けには、害虫獣の駆除や予防対策のご提案をしています。現場に出るメンバーは私を含む社員2名、アルバイト2名、業務委託1名です。拠点には、事務担当者が1名在籍しています。

強み

メ ンバー全員が害虫獣の生態といった知識の習得に貪欲なことです。「この害虫はどうしたら良いか」といった相談や情報共有をメンバー同士で密に行っているほか、本部のエリアマネージャーに教えてもらったり、インターネットで調査したりしながら、より効果的な駆除方法や予防対策を実践。その結果、多くのお客様に喜ばれ、信頼感が増して定期契約につながっています。

\\ 今後の目標! //

ダ スキン本部からの情報によると、私たちは一般家庭の《ムカデ駆除定期契約数が日本一》とのこと。今後もこの契約数をのばし続けるべく、全員で頑張っていく所存です!

おかざき みずえ

岡崎 瑞恵さん

注目スタッフ

パ ート勤務歴10年のベテラン。すべてのお客様に親身に対応しています。ときにちょっとしたサービスで契約以外の害虫獣のアドバイスをすることも。代打で岡崎さんの担当ルートを回ると、皆さん口々に「今日、岡崎さんは?」「どうしたの?」と聞かれるほどお客様に愛されています。



いそぎ ひろ き

磯崎 洋樹さん

注目スタッフ

業 務委託契約で勤務歴は3年半。寡黙で真面目にお客様対応をしっかりとさせていただきます。ゴキブリ対策で20年近く定期契約を続けてくれたお客様が、非常に安価設定の他社へ乗り換えた後、たった2か月で再び私たちと再契約したことがありました。しかも、「元の価格設定」つまり、乗り換えた他社よりも高額で、「たとえ高くても、やっぱりダスキン」。そう思って戻っていただけしたのは、磯崎さんの真面目な仕事ぶりがあったこそです!



うらの やすひろ

浦野 泰浩さん

注目スタッフ

ア ルバイトで入社し、半年ほど。害虫獣駆除がメインながら、清掃といった他事業部のヘルプにも快く加わってくれる頼もしい存在です。害虫獣駆除に関してこまめに質問してくれる姿に「お客様に貢献したいという想いがあるのだな」と心強く思っています。



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.70

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～



「笑顔」

コロナウイルス感染症が5類感染症に移行して早1年が経過しました。当初はマスク着用が習慣化し、マスクを外すことに違和感を覚える人も多かったようです。

しかし最近ではほとんどの店舗などでマスク着用者が少なくなり、本来の姿が戻ってきたように思います。

この数年の間は表情が見つづかった分、表情に対してあまり気かけませんでした。顔の約半分を覆っていたマスクが無くなった今、笑顔に大きな差があるように思います。

この「笑顔」というワードは、どのコミュニケーション関係の本を読んでも、必ず触れている部分です。ところが…、結構できていない方が多いのです。

「笑顔は練習するもの」

これは、元客室乗務員の方から聞いた言葉です。笑顔は誰でもできることと思われていますが、笑顔も練習が必要なのです。その方のエピソードを紹介します。

美容院にいるときに、鏡越しに知り合いが入って来られたのを見つけたので、振り向き満面の笑顔で挨拶した後、目の前の鏡で自分の顔を見たときに驚いたそうです。

全然笑っていなかった……と。

自分では満面の笑顔で挨拶したつもりが、まったくできていなかったことにショックを受け、それから笑顔の練習を始めたそうです。

楽しいから笑うのではない、笑うから楽しくなる、笑うから相手に安心感を与えるのだと思います。

アメリカ人は表情が豊富で、知らない人にでもニコニコ微笑んでいるように思いませんか？

それには理由があります。アメリカは移民が多い国です。言葉が通じにくいと非言語コミュニケーション(ノンバーバル・コミュニケーション)が盛んになります。つまりこの場合は笑顔に頼るようになり、私はあなたに敵意を持っていないという表れなのです。

我々の仕事は特に笑顔が必要な仕事です。コロナ禍で失った笑顔を取り戻せているでしょうか？しっかりと普段から意識して笑顔が作れているでしょうか？

私は写真を撮るときはいつも笑顔で写るようにしています。目指すは笑福亭鶴瓶さんレベルです。あのような素敵な笑顔が出来たらいいなと思います。

もう一度言います。

楽しいから笑うのではない、笑うから楽しくなるのです。



～編集後記～ 笑顔の効果(自分も周りの人たちも幸せに！)

- ①気持ちに余裕が生まれる
- ②相手に心を開いているサインになる
- ③生き生きした印象を与える
- ④免疫力が高まる
- ⑤精神的に安定する

毎朝鏡の前で自分に軽く微笑みかけることから始めると良いかもしれません

また、社内報20号 社長コラムに「笑顔探しゲーム」を掲載しています。

人はネガティブな情報に触れることが多いとネガティブな情報への反応が多くなり、人生そのものがネガティブになります。逆にポジティブなものに目を向ける練習(訓練)をすると、ポジティブな人生になります。ポジティブなことを見つける能力も上げるといいですね。

あけぼのファーム
すみれ
高品質トマト ● 寿美令

ジュースの販売を開始しました!

好評販売中です



お問い合わせ先 ☎083-222-0022

すみれ
「寿美令」
トマトジュース

果汁100% ストレート

砂糖・食塩 不使用

1本あたり 寿美令トマト 約250g使用

内容量:180g

株式会社グリーンセンター日進 あけぼのファーム

最新情報は
こちら



ガーデンマルシェ
下関店・防府店は
こちら



NEW BABY

レザ・ファルデイさん

次男 2024年4月6日生まれ

ラファ・ソウタ・
ファルデイくん



人事連絡

令和6年5月1日付

ダスキン幡生支店
営業主任昇格
河本 靖浩

従業員アンケートについて (令和6年3月・4月実施)

ニッシンコーポレーション関係各位

先日は従業員アンケート並びにコンプライアンス違反追加アンケートにご協力を頂きまして誠にありがとうございました。

いただきましたご意見・内容を真摯に受け止め、現在今後の取り組み等について検討しております。しばらくお時間を頂きたくお願い申し上げます。

また、コンプライアンス違反における各種ハラスメントにつきましては、専門の外部講師による社員向け勉強会を開催し、意識の醸成並びに再発防止に取り組んで参ります。その他のコンプライアンス違反に関しましても、順次改善に取り組んで参ります。

従業員アンケートの自由記入欄に記載されておりました内容につきまして、この場を借りて一部返答させていただきます。

● **労災 (労働者災害補償保険) について**

当社は業務中の事故やケガ、通勤中の事故やケガに対しまして労災保険の適用が可能です。但し事故やケガのないよう留意し、業務に取り組んで下さい

● **雇用保険・社会保険加入のご希望について**

雇用保険・社会保険の加入は、週の労働時間等の加入条件があり、その条件を満たした方には加入頂いております。

● **働き方改革の意味について**

働き方改革とは「働く人々がそれぞれの事情に応じた多様な働き方を選択できる社会」を実現するための改革で、様々な側面がございます。ご不明な点がございましたら具体的に下記までお知らせください。個別にご回答いたします。

取締役経営管理部 部長 久田

☎ 080-6342-2025 ✉ hisada.k@nissincorp.com



感動賞

ミスタードーナツ
JR広島
ステーションショップ



中山さん 沖田さん

コメント お客さまが引き換えカードを紛失されて困っていたところに、キャンセル分の在庫があり対応できて良かったです。より満足していただけるサービスをしてまいります。

また、今回は、最初に電話対応していただいたのは中山さんなのですが、中山さんが特別素敵なお方なのかと思っていたら、その後にお電話をくださった方（お名前に「おき」がある方だと思います。失念してしまい申し訳ありません）もとても優しく素敵なお方でした。素敵なお組織だなと感じました。知人にも「ミスの評価爆上げだね!」と共感してもらいました(笑) お忙しい中、寄り添ってくださり、懸命にご対応いただき、とても嬉しかったです。

称賛事例

お客様の声) お店の方の真摯な対応がとても嬉しく、コメントさせていただきます。お客様センターの電話番号を教えてください、さらに店舗からも本部に問い合わせしてくださいとのことでした。「対応しかねます」の一言で終わることも予想していたので、寄り添っていただけたことがとても嬉しかったです。その後、お客様センターへの問い合わせで紛失には対応出来ないとお返事をいただき、ガッカリしていたところ、店舗からお電話をくださり、慰めのお言葉をいただきました。ダメ元で福箱の在庫がないかうかがうと、今回だけ特別にと店頭には出していない福箱を購入させていただけることに。40個分のドーナツが戻ってくるわけではないのですが、お店の方のご対応がとても嬉しく、福箱以上の幸せをいただきました。息子も「60個もドーナツ食べれるんだね!」と大喜びでした。結果は同じであれ、その過程によって受け取り方や印象は大きく変わるんだなということを実感しました。私も人と接する仕事をしているので、今回の嬉しかった体験を仕事にも活かしたいなと思いました。

また、今回、最初に電話対応していただいたのは中山さんなのですが、中山さんが特別素敵なお方なのかと思っていたら、その後にお電話をくださった方（お名前に「おき」がある方だと思います。失念してしまい申し訳ありません）もとても優しく素敵なお方でした。素敵なお組織だなと感じました。知人にも「ミスの評価爆上げだね!」と共感してもらいました(笑) お忙しい中、寄り添ってくださり、懸命にご対応いただき、とても嬉しかったです。

褒められたで賞

ダスキン幡生支店

船越友美さん・浦川知美さん
井田真知子さん・林田樹里さん



船越さん 林田さん



浦川さん 井田さん

コメント 病院様で週6日日常清掃に入らせて頂いているお客様です。

そこに通院されている患者様から病院スタッフ様へお褒めの言葉を頂きました。昨年の11月に日常清掃のご契約を頂き、他社からの切り替えで、契約当初は内容のすり合わせなど時間を要しました。

お客様のご要望と当社で出来る内容を確認しながら日々スタッフで対応しています。

私たちの清掃でお客様に喜んで頂けるのはもちろん、その先の『お客様のお客様』にお声を頂けたことは非常に嬉しいです。

今後もこのようなお声を頂けるように、初心を忘れずに作業に従事していきます。

称賛事例



吉松店主

(4/9) いつも美味しいドーナツとコーヒーを飲んで仕事に行きますが、この日はちょっと時間に余裕がないのにイトインにしてしまい、1つドーナツを食べて急いでコーヒーのフタなしで出ていこうとしたら、店員さんが走ってフタを持ってきてくださいました(マドラーも捨ててくださいました)。なんて気が利く優しい店員さん。この方は私が座席に座る前にも、机が汚いことに気がつきすぐ拭きに来てくださいました。お名前がわかりませんでした。とても可愛い方でした。素晴らしい & 美しい心の店員さんがいて本当に良い1日のスタートでした。本当にありがとうございました。心よりお礼申し上げます。あなたの素敵な心でこの社会を明るくしてってください。

(5/29) 店員さんに御礼が言いたく、こちらで連絡いたします。

本日イトインでカフェオレを注文し席に着いた時、私の不注意でカフェオレをひっくり返して机や床を汚してしまったのですが、女性店員さんが、片付けはするので、別の席でお待ちくださいと言ってくださり、さらに新しいカフェオレも持ってきてくださいました。とても親切でにこやかに対応してください感謝しました。また、私の服が汚れてないかまで気にしてくださいました。他のお客様も長い時間でしたが、とても丁寧にありがとうございました。これからもこちらの店を利用させていただきたいと思っています。ありがとうございました。

49期年間感動大賞

ミスタードーナツ
JR広島
ステーションショップ

コメント 忙しい中で接客、サービスを評価していただけて嬉しく思います。さらに品質、サービスの向上に努めます。

新規出店情報 R Baker ガーデンス 千早東店

令和6年4月26日(金)グランドオープン!!!

イトインコーナーもあります!



福岡県福岡市東区千早三丁目6番36号
ガーデンズ千早東1階

TEL/FAX 092-719-0404

営業時間 10:00~20:00



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.70

2024.5.10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