



認め合い、高め合う

輝いてます!
素敵なスタッフ!

松阪中央総合病院 様
フロアサービス

コンシェルジュ業務
インタビュー

私の父



63歳でなくなった父は、今年の誕生日には80歳になっているはずでした。父の晩年は、病気が見つかり病院で亡くなった為、サマンサで病院での勤務が決まった時の正直な気持ちはあまり嬉しいものではありませんでした。ただ最近によく「今の勤務先は、父が私に用意してくれたんだ」と思えてなりません。なぜなら、入院中の不安や悲しみ、病院のスタッフの方々への感謝など、患者様側の気持ち、私には人一倍分かるからです。退院の日に、早くから帰る仕度を済ませて家族の迎えを。いまかいまかと待っているその気持ちも痛いほど分かるのです。

父も一時退院の日に、そうして病室の窓から私の車を一生懸命探していたそうです。ですから、私は働ける限り父に感謝しながら、心を込めて仕事を続けていきたいと思っています。それも親孝行になるといいなと。父の事を考えられる職場にも感謝します。

親孝行作文より 徳山営業所 周南記念病院勤務 原田名保子

第①部

サマンサジャパン 第61期事業発展計画発表会

長期総括・今期総括・社員代表決意表明・業績表彰



第②部

講演 演題 **離己利他** 講師 児玉 典彦 様

第③部

社員ふれあい会 今年もここに集えた喜びがあふれる

フロアサービス業務 紹介 JA三重厚生連松阪中央総合病院 様

事務部長 井ノ口 晋 様 看護部長 村林 恵子 様

フレスタサイトマネージャーミーティング in 広島営業所

合い言葉はみんなでやれば、もっとよくなる!

輝いています! 素敵なスタッフ!

フロアサービス コンシェルジュ業務

JA三重厚生連
松阪中央総合病院 様

奥川 直美さん 小林 実花さん 小林 由香里さん
お互いが認め合い、高め合えるサイトです!



CONTENTS

社内交流誌
Vol. **83** 季刊 サマンサ
サマンサジャパンコミュニティ情報チャンネル

輝いています! 素敵なスタッフ!

サイトマネージャー

フレスタ安店

江口 淑子さん

サマンサで人生が変わりました



Samansa Japan
サマンサジャパン株式会社

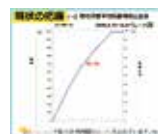


環境整備 6Sを実践し、
3Q(3つのクオリティ…良い製品、良い社員、良い会社)を高めます

長期社会体験研修 右田先生、サマンサジャパンへようこそ!



今だからこそ
言える! **私の新人時代** Vol.2 徳山営業所所長 藤井 英徳



現場あるある! 電話交換業務スタッフ コンシェルジュスタッフ

WEB投稿の方法と注意事項



MQC発表会 声で守る安心と安全があります!!

「研修に来るまで、企業では、売上を伸ばすための教育や研修ばかりをやっていると
思っていました」
4年前に長期社会体験研修でサマンサジャパンに来られた山崎教頭(当時)が、ちょうど今頃の暑い日に言われた言葉だ。わが社が従業員の「人間力を高める」ための教育をやり続けているのを見

て、驚きを込めて漏らされた感想だった。
山口県は18年前から、小・中・高校の教頭を毎年数名ずつ、県内の企業に年間の社会体験研修に送り出す事業を行っている。これは、研修を通じて一般企業で行われている「人財育成」や「マネジメント」などを学び、学校現場に活かすのが目的だ。恐ら

く、他県にはないユニークな取り組みであろう。そして、サマンサジャパンは、初年度から18年連続して教頭先生の受け入れを行ってきた。
研修とはいえ、二年もの間、学校現場を離れて慣れない企業で過ごすことの大変さは、想像に難くない。しかし、受け入れる側の私達は、どんな教頭先生が来られるのか、

毎年楽しみにしている。いろいろな経験と実績をお持ちの先生が来られることで、私達にとっても多くの刺激と学びがあるからだ。
今年度の右田俊博先生は、国語教育の研究を続けて来られている。これから社内研修で講師をお願いすることになるが、私達も右田先生から多くのことを学ばせ

てもらいたい。
一年という研修期間は長い
が、今年度も既に三分の二が過ぎた。年が明けて残り期間が少なくなると、先生方は「早く学校に帰って、研修で学んだことを活かしたい。でも、もう少し学びたい」という、相反する思いを持たれると聞いた。
私達はその思いを付度(そんたく)し、毎年、先生に「もう一年どうですか」とお誘いしている。必ず「いいですねえ」と言われるが、未だかつて残られた先生はゼロ。代わりに、どの先生も学校に戻られて、校長として活躍されている。
右田先生にとって、残り8カ月の研修期間が有意義で実りあるよう、切に願っています。

長期社会体験研修

共に学ぶ

平成29年7月

代表取締役社長

守政 和浩



付度

他人の気持をおしはかること。

サマンサジャパン 第61期

5月8日、周南市のホテルサンルート徳山において、第61期となる「事業発展計画発表会」が開催されました。創立60周年を迎えたサマンサジャパン。AI時代に淘汰されない「おもてなし」をお客様に届け、お届けするサマンサの挑戦が始まります！

事業発展計画発表会

時代に挑戦し続ける
サマンサジャパン！

「我社の歴史は、まさに時代に挑戦し続ける歩みそのものでした。」この言葉から小野英輔会長の長期総括が始まりました。

25年前、ヤングミセスを主体とした清掃システム「サマンサクラブ」を立ち上げ、業態変更を成し遂げることに成功。そして、「魅せる清掃」を掲げ、清掃の仕方を大きく変え、「付加価値」で売り物の働きを高めることにより今日の繁栄を築きました。

「しかし、時代は今、第二の業態変更に迎えています。」と小野会長は問いかけます。

「それは、AI（人工ロボット）の進化に伴う時代の変化です。人工ロボットが進化すれば、清掃業界から人間がいなくなるとい

方もおられますが、私はそうは思いません。我社には、最大の売り物である『おもてなし』があります。AIを活用しつつ、『おもてなし』をAI機器に淘汰されないものに一層進化させるのです。そのための新たな挑戦が、今ここから始まります。」

そのために、全従業員が「お客様のために何ができるか」を全力で考え、実行すること。それが、お客様、そして「未来から必要とされる付加価値」を生み出すサマンサへと飛躍していくことにつながるのです。



総会司会の
藤井徳山営業所長

お客様に必要と
されること！
これが全てだ！

AI時代が到来しても、
人間はもつと必要になる！

続いて、守政社長による今期総括がありました。まず、昨年度60期は、清掃業務を中心に多くの新規事業が受注できたこと、また、既存業務での高い評価が我社への信頼となり、業務の追加受注を頂いたケースが多かったことが報告されました。

そして、9つの「今期の重点方針」が示されました。守政社長による説明の中で、とりわけ印象深かったのが、次の言葉でした。

「清掃業務においてロボットが活躍し始めています。AI時代も必ず到来します。しかし、私は、人間でなければできない『付加価値』の部分で、人間はもつと必要になると考えています。そのため



長野営業所大久保課長による決意表明

に、3Q6SとSQC活動で『おもてなし』を磨き続けましょう。」

AI時代が到来しても、人間にしかできない我社ならではの『おもてなし』をお客様に提供し続けていくことが、サマンサジャパンの使命！新たな時代への挑戦が、今、スタートをきりました。

本社表彰者紹介

フレスタ
矢口店様
サイト

広島営業所

前田 陽子さん

ご友人や知人にサマンサの良さを自ら進んで伝え、一年間で6名のスタッフを紹介してくれました。現在もこの6名全員が各サイトで活躍しています。

また、フレスタ矢口店、安芸府中店のサイトマネージャーと、さらに他の複数サイトも掛け持ちしています。



渥美病院
サイト

三河営業所

柴田 泰伸さん

今年1月に発生した強盗未遂事件において、冷静かつ的確な対応により、体を張って容疑者から職員の皆さんを守り、田原警察署長から感謝状を贈呈されました。



小野英輔会長



守政和浩社長

我社最大の売り物は「おもてなし」！さらなる進化を！

講演 演題

離己利他



講師紹介
こだまのりひこ
児玉 典彦 様

第2部 サマンサジャパン 第61期事業発展 計画発表会

誰かの 幸せのために 生きる



第2部では、
下関市教育委員会教育委員の
児玉典彦先生による
講演会が開催されました。
児玉先生は下咽頭がんにより
肉声を失われてからも教壇に立ち、
誰かのために生きることの
大切さを伝えて来られました。
今回の講演タイトルである
「離己利他」に込められた想いとは…

昭和31年、山口県下
関市に生まれる。同志
社大学を卒業後、昭和
55年から中学校の社会
科の教員として奉職。バ
スケットボール部の指導
に情熱を注ぐ。
教頭職にあった平成
15年、下咽頭がんが見つ
かる。声帯を切除する
手術に踏み切り、声を失
う。

「絆と縁の違いは、何だと思いま
すか？」
講演は、この問いかけの言葉か
ら始まりました。先生は、「縁」
を神様から与えられたものとす
るならば、「絆」は自分の意志でつ
くる人と人との結びつきであると
話されました。

この「絆」の意味や大切さについ
て気付いてもらおうと、「アンパン
マン」の登場人物を題材にした道
徳の授業を小学校を中心に行わ
れているそうです。

「バイキンマンと比べ、決して強く
はないアンパンマン。でも、最後には
「勝利」します。それはなぜでし
よう？」

この問いかけに、子どもたちは、
「自分のためではなく、誰かのため
に頑張るアンパンマンだからこそ、
みんなが力を合わせてくれるん

だ！」と、仲間の存在と協力を必
ず答えに挙げるそうです。この
場面をとらえて、「こんな人と人
とのつながりを先生は『絆』と思
うんです。」と教えられるそうで
す。また、面白そうなことがある
とアンパンマンの前に現れますが、
自分の立場が悪くなるとすぐに
逃げ出してしまいうドキンちゃんに
対しては、「本当の仲間じゃない
よ。あれは絆じゃないよ。」と子ど
もたちは言うそうです。その違い
にちゃんと気付いているんですね。
「利己」のバイキンマンと「利他」の
アンパンマン。「自分の利から離れ、

自分以外の人の幸せを考えてい
る人の周りには、協力してくれる
人が現れる！」これが、この道徳の
授業にかける児玉先生のメッセー
ジであり、演題である「離己利
他」の意味するところです。
児玉先生は、声帯を切除する
かどうか、家族に相談されたとき、
「お父さん、どんな姿になってもい
いから、生きて！」というお嬢様の
言葉と大粒の涙を見て、「もう自
分のために生きるのはやめよう。
娘のために、家族のために生きよ
う。」と決心されたそうです。そ
して、「誰かのために頑張って生き

る」ことを大切にしながら日々生
活することが、ひいては「自分自
身の生きる喜び」にもつながってい
くことを強く実感されているそ
うです。
最後に、「絆は、『ありがとう』
という気持ちがあれば見えま
せん。」「感謝の心をもつには、『あ
りがとう』という言葉を使い続け
ることです。」と語ってくださいた
児玉先生。私たちが、自らの在り
方や生き方を見つめ直すことも
に、明日への勇気をいただいた、貴
重な時間となりました。

その後、復職し、山口
県教育委員会下関教育
事務所、美祢市立厚保
中学校長、下関市立菊
川中学校長、下関市立
川中中学校長を経て、
今春3月末をもって定
年退職する。
校長時代は、人口喉
頭器を使って全クラスの
教壇に立ち、「人のため
に生きる人になってほし
い」との願いを込めて、道
徳の授業を行う。
4月から下関市教育
委員会の教育委員に就
任し、現在に至る。

第3部 サマンサジャパン 第61期事業発展 計画発表会

今年もここに集えた 喜びがあふれる

第3部のふれあい会では
講師の先生、ご来賓の方々にも
引き続きご参加いただき、
永年勤続表彰、
新入社員紹介などが
行われました。
普段は離れている
仲間たちが一堂に会し、
お互いを労い、
再会を喜ぶ姿が見られました。



代表で挨拶をされたのは、
勤続40年のSQC管理室室長 森脇猛さん。
サマンサジャパンでの思い出を笑顔で語ってくださいました。



フロアサービス業務紹介

J・A三重厚生連松阪中央総合病院様

サマンサジャパンのフロアサービスをご利用いただいて5年目になる、三重県の松阪中央総合病院様を訪問しました。フロアサービスを導入された理由やメリットについて、事務部長 井ノ口晋様、看護部長 村林恵子様にお話を伺いました。



病院全景

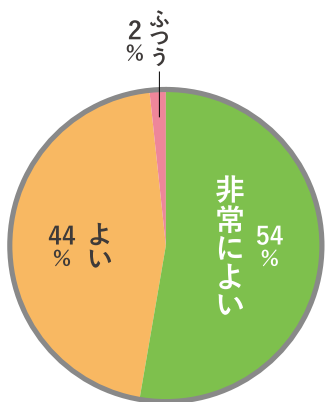
サポートのプロフェッショナルです！

松阪中央病院 フロアサービスに関する アンケート

井ノ口事務部長様が、50名患者様45名、職員様5名の方にアンケートをしてくださいました。

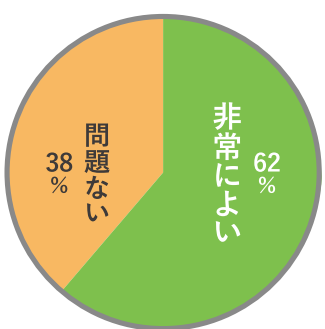


フロアサービスの
接遇・対応について
どう思いますか。



よくない … 0%

フロアサービスの
印象は
どうですか。



サービスは必要ない … 0%

今後も
フロアサービスを
継続してほしいですか。



継続しなくてよい … 0%

全てのご利用者様と 病院様のニーズに お応えします！

フロアサービスの感想等

職員様から

忙しい時間帯に患者様への説明や対応をしてもらえるので、とても助かります。

患者様から

- 大変親切で、好感がもてます。
 - よく気が付き、非常に助かっています。
 - みなさん親切です。
- 数年前に受診したときよりも一層感じました。

病院のご紹介をいただけますか。

井ノ口 松阪中央総合病院は、J・A組合員と地域の皆様に安心で安全な医療を提供することを使命とした病院です。一般病床は440床で、20の

診療科を設置しています。最新の医療機器を備えた松阪地区の基幹病院として、がん治療や救急医療などに積極的に取り組んでいます。

Q サマンサのフロアサービスを導入された理由をお聞かせください。

井ノ口 そうですね。一言で言えば、「患者様のニーズへの対応」です。当院のよな総合病院を利用される患者様は、何らかの不安を感じて病院の玄関をくぐられると思います。さらに高齢の患者様も年々増加傾向にありますので、「来院された患者様の不安を少しでも和らげることができれば」との思いで、導入を決めたと思っています。

私は、フロアサービスを導入したとき、他病院に勤務しており、導入の話を聞いたときは、正直なところ若干の違和感を覚えたのを記憶しています。その効果に少なからず疑問を感じたからです。ところが、松阪中央病院に異動し、その姿を実際に目にして、全く違う印象を受けました。



事務部長 井ノ口晋様

Q 最初の印象はいかがでしたか。

井ノ口 まず、玄関から病院の中に入ったとき、フロアサービスのスタッフさんの姿がバツと目につきました。ユニフォームが違いますので、他の職員との違いがすぐに分かります。これがよかったですね。玄関に入ると、フロア

サービスのスタッフさんを探して、近づいて行かれる高齢者のお姿をよく見かけるんですよ。安心感が違いますね。今では、フロアサービスの導入には「先見の明有り！」と思っています。



看護部長 村林恵子様

Q その他にどのようなメリットがありましたか。

村林 私も同感です。導入前は、これまでも病院として職員の接遇教育には力を入れてきたという思いがありました。しかし、実際に患者様へご案内をしているスタッフさんの姿を見て、「プロの接遇は違うな。」と感じ

ました。「病院の格が上がりましたね。」と声をかけてくださった方もありました。サービス面でも他の病院様との差別化が図れたと思います。

井ノ口 高齢の患者様にとって、再来受付機や会計窓口の自動精算機などの利用は不安なものですよね。その様子をよく見て、先回りしさと気持ちのよい対応をしてくれる。そんな少しの気遣いで安心して受診できる

ことは大切なことだと感じます。また、車いすで病院内をご案内する際の対応も行き届いています。そういった患者様の立場にたった意識の高い接遇の姿が、病院職員の手本にもなっています。

村林 そうですね。彼女たちは、仕事に線引きをせず、笑顔で気持ちよく、進んで動いてくれています。まさに「自分で考えて自分で動ける人た

ち」に成長してくれています。日々の経験の積み重ねとともに、サマンサさんのスタッフ教育の成果だと思っています。

最後に、サマンサジャパンへのメッセージをお願いします。

井ノ口 サマンサさんは、要望に全力で応えようとする前向きな姿勢が感じられ、対応も迅速です。いつまでも初心忘れずにスタッフ教育に取り組んでほしいと思います。このたび手

術室滅菌業務を新たにお願したところですが、今後もさまざまなホスピタルサービスに関する情報をいただけるといいですね。



フロアスタッフの様子(受付ロビー)

お二人から嬉しいお言葉をたくさん頂きました。

ありがとうございます。今後とも期待に添えるよう、フロアサービスの一層の充実をめざし、病院様とご利用者様のニーズに親切、丁寧にお応えしてまいります。

できることは 自分たちで改善しよう！

まず、みんなでミーティングを開くことになったきっかけを尋ねてみました。

「日々の清掃業務の中で困りごとが起こった際、解決の仕方に悩むことがあります。しかし、小さなことまで業務社員さんに駆けつけてもらう訳にもいきません。そこで、あるとき、他店のサイトマネージャーさんに『こんなとき、どうされていますか？』と声をかけてみたんです。すると、原因や解決方法、工夫のポイントをいろいろと教えてもらえたんです。そうだ！フレスタのみんなで集まって情報を共有すれば、自分たちで改善できるようなる。さらに、各サイトがより効果的な同じ方法で業務を進めれば、サイト毎の業務レベルも向上し、お客様に二層喜んでいただけるようになると考えたんです。つまり、『みんなでやれば、もつとよくなるー』この思い二つで始まった集まりなんですよ。」

このミーティングから生まれた新たな取組を二つ、紹介してもらいました。



左から：石田さん、玉川さん、神村さん、吉野さん、江口さん

最後に、広島営業所の山本課長にコメントをいただきました。

「サイトマネージャーによる自主的な取組を嬉しく思っています。各サイトの技能水準が一層向上し、お客様の大満足につながっていくと思います。営業所としても、技術面のアドバイスも含めて、しっかりと取組を支えていきます。」

フレスタサイト マネージャー ミーティング



月1回、フレスタのサイトマネージャーが自主的に集まり、ミーティングを行っています。SQC活動をきっかけに、「各サイトのばらつきをなくし、全員がレベルアップしよう！」という願いからスタートしたホットな取組をご紹介します。

広島営業所に取材に伺うと、今回で5回目となるフレスタの「サイトマネージャーミーティング」が行われていました。「次のサマンサ通信では、洗浄機のトラブル対応のポイントを紹介したらどうか。新人スタッフさんにはとても参考になると思うよ。」業務社員さんの異動があったら、顔写真入りで紹介するのもいいね。」和やかな雰囲気の中、会話も弾み、アイデアが次々と湧き上がっています。

in 広島営業所

1 サマンサの 知恵袋

テーブルの上に「サマンサの知恵袋」と書かれたファイルがありましたが、これは？

「はい。各サイトの知恵や工夫をフレスタのスタッフ全員で共有し、レベルアップを図りたい！との思いで作成した冊子です。昨夏、各サイトに疑問や困りごと、その解決法や工夫のポイント等についてのアンケートを実施しました。その結果を、床・洗浄機・トイレごみ節約その他の6つに分類し、二覧表に整理したものです。」

ファイリングされた「知恵袋」を手にとると、「物菜やベーカーコーナー周辺の床の油污れをとる方法は？」など、実に63項目もの疑問や困りごとに対する解決法や工夫のポイントがまとめられています。新人スタッフはもちろん、ベテランスタッフにとっても心強いアイテムです。さらに驚きの言葉

が…。「実は、『知恵袋』は進化し続けています。4月に再度アンケートを行い、さらに改良を加えたこと等についての意見を取りまとめ、現在、パワーアップ作業中です。また、知恵袋の内容をピックアップし、手順を詳しく説明した『作業ガイド』も作成していく予定です。」

まさに、SQC活動で培われた「サマンサらしさ」が発揮された取組と言えますね。

2 サマンサ通信

みんなで取り組むための情報ツールは、「知恵袋」だけではありません。

「サマンサ通信というお便りを各フレスタサイトに配っています。営業所の社員の皆さんの協力のお陰

で、4月に創刊号を出すことができました。2ヶ月毎に発行していきます。創刊号では洗剤の希釈方法、第2号では資材置き場の整理整頓の工夫に関する特集記事を掲載しました。現在、第3号の記事をみんなで考えているところなんですよ。」



サマンサ通信



ミーティング中

合い言葉は…… みんなできゃれば、 もつとよくなる！

人が喜んでくれるのが好き！

お客様のために、ここまで頑張れる「サマンサのお仕事の魅力」とは？それぞれの思いを聞いてみました。



石田さん お客様であるフレスタ様とサマンサの関係がよいので、私たちも気持ちよく働くことができます。お客様から「よく頑張っているね！」と声をかけていただけるのが、とても嬉しいんです。
玉川さん 新人スタッフさんに「サマンサ通信」を使って説明すると、と

ても反応がよかったですよ。写真もあり、分かりやすく伝えることができます。私たちの取組がスタッフさんのサポートに役立つていることが嬉しいです。

神村さん 「みんなでやれば、もつとよくなる！」と考えて行動できる江口さん、本当にすごいと思います。それに、サマンサで体を動かすことが好きになりました。元々寒がりですが、汗もかかなかった私ですが、今では自転車をごんぐんこける体力もつきましたよ。(笑)

吉野さん 挨拶をし続けたら、お店に來られたお客様も挨拶をしてくださるようになったんです。今では、タクシーの運転手さんまで名前を覚えて挨拶をしてくださいますよ。自分のことを知ってもらえるって、本当に嬉しいです。

江口さん 私も「自分が必要とされていること」が嬉しいんです。吉野さんも「人が喜んでくれているのを見るのが好き！」という名言を言われました。研修で学んだ「笑顔・挨拶かけ」、これをやり続けたら、よい方向に変わっていくことに気がきました。

J A二重厚生連 松阪中央総合病院 様

フロアサービス コンシェルジュ業務

奥川 直美さん
小林 実花さん
小林 由香里さん



いつも心がけていることは？

奥川 患者様のお気持ちを察しながら、分かりやすいご案内ができるよう努めています。特に午前中の患者様が重なる時間帯では、ご案内が早口にならないよう気をつけています。また、フロアサービス開始当初は、私どものご案内に戸惑われる方もいらつしやいましたが、笑顔でお声をかけ続けました。今では、逆にお声をかけていただくことが多くなり、とても嬉しく思っています。



小林実 サマンサの研修で学んだことを実践し続けることです。「思い方」で、仕事の仕方が変わる」という言葉を常に心に置き、「**①笑顔、②アイコンタクト、③挨拶、④両手、⑤お辞儀**」の行動化に努めています。もう一つは、チー

ムワークを大切にすることです。サイトマネージャーの奥川さんのお陰で、サイトの人間関係がとてもいいんです。一人一人をよく見て、褒めていただく機会が多いので、意欲もアップします。

お互いが認め合い、高め合えるサイトです！

昨年、病院様へのお客様アンケートで、全評価項目において「大満足」をいただいたサイトがあります。それが開設5年目となる「松阪中央総合病院フロアサービス」です。フロアサービスの仕事について、3名のスタッフにインタビューしました。



輝いています！



嬉しかった「エピソード」を教えてください！

奥川 高齢の女性のご利用者様が退院されるとき、「私が死ぬまで中央病院におつてな。」と言ってくださったときは、嬉しかったですね。お礼のお手紙をいただいたこともあります。やはり、「ありがとう」と言っていただけることが、何より嬉しいですね。

小林実 自宅でフロアサービスのユニフォームを干しているとき、息子が側にやって来て、「お母さん、病気の人がお年寄りの人に優しくしてあげる仕事してるんだよね。いい仕事やな！」って言うてくれたんです。小さいのに、ちゃんと伝わっていたんだなって思つて。

小林由 いつも親子で病院に来られている小さな女の子が近づいて来て、「私、大きくなったら、この人たちになりたい。この仕事がしたい！」って、ご家族の方に言うてくれたんです。いつも見えてくれていたんだなと分かり、嬉しかったですね。



インタビューの最後に、「私たちは、これからも松阪中央総合病院フロアサービスとしてのオンラインワンを目指します！」

いつもお心やさしく、夫にもお声をかけて頂き、うれしく思っております。

いつも患者さんの心に太陽をてらしてくれてありがとうございます。(中略)
いつも感謝の気持ちでいっぱいです。これからは太陽でいて下さいね。(中略)
私は奥川さんが大好きです。いつもニコニコ。私がいくら暗くても奥川さんのニコニコをみたりすると安心する。病んで辛くても顔が自然と笑顔になります。

ご利用者様からサマンサスタッフへの感謝の手紙



という言葉がありました。志高く、どこまでも謙虚に、お客様のために行動できる、素敵なスタッフたちでした。

そこまで頑張れる「元気の源」は？

奥川 日々大変なこともありませんが、このサイトが「お互いを認め合い、高め合えるサイト」だから頑張れるんだと感じます。「お客様、ご利用者さまのために」という思いでみんながつながっているから、やり甲斐があります。

小林実 やはり、この「コンシェルジュ」という仕事が好きなので頑張れます。ふれあい会で「にんげんだもの」の映画を見たとき、「これからもずっと、この仕事を続けたいな！」と思いました。いつも鈴鹿営業所の野坂所長から「どんなやつ！失敗したら謝るのはボクがするから！」と励ましてもらっています。(笑)安心して仕事ができます。

小林由 買い物などに出かけたとき、「あの方、何か困つていらつしやるのでは？」と、日常の暮らしの中でも自然に気遣いができるようになりました。仕事を通して自分の成長を感じることがするのも元気の源の一つです。我が子が見せてくれる笑顔の力も大きいですね。

フレスタ安店

サイトマネージャー

江口 淑子さん

江口さんは、フレスタ安店のサイトマネージャーとして活躍している、入社7年目の清掃スタッフです。

サマンサで働き始めた頃、江口さんが変わるきっかけとなった出来事があったそうです。江口さんは、こう話してくれました。

サマンサで人生が変わりました

『ある日のことです。開店前の清掃が終わったら、相手の田中さんと一緒に、生鮮食品売り場の清掃に行くことになっていました。私は、自分が担当する作業を終え、生鮮食品売り場で待っていました。ところが、田中さんはやつて来ません。そのとき、「作業はもう終わる頃なのに…。ひょうとして、従業員さんとおしゃべりでもしているのかしら？」と心の中で思っていたんです。

しばらくすると、田中さんが急いでやつて来ました。よく見ると、田中さんは体中が汗まみれです。「田中さん、どうしたの？」私はとっさに尋ねました。「遅れてごめんね。最近、トイレの臭いが少し気になっていて、排水口の奥まで徹底的に掃除をしていたら、思いがけず時間がかかってしまつて…」

田中さんと江口さん



「私は、サマンサに出会い、サマンサで働くことで、人生が変わったんです。」



江口さん



実は、私も「近頃、トイレの臭いが少し気になるな…」と気付いてはいたんです。でも、いつも通りの作業だけをして、その気付きを行動に移してはいませんでした。一方、田中さんは、汗まみれになつて、お客様のために一生懸命に行動されていたんです。

私は、少しでも田中さんのことを疑ってしまった自分が本当に恥ずかしく、申し訳なく思いました。そして、フレスタ安店のパートナである田中さんのことを心から尊敬する気持ちを抱いたんです。

それから、江口さんは「気付いたら行動すること」を信条に、仕事に取り組むようになったと言います。そして、私が田中さんの姿から教わったように、サイトの仲間がお互いによい影響を与え合えるような職場づくりを心がけて

いるそうです。『お仕事で掃除をさせてもらえらつて、すごいことだと思います。サマンサで、人の役に立ち、人から必要とされることの喜びを実感できるようになりました。私の人生は、間違いなく変わりました。』入社当時の江口さんを知っている社員から聞きました。

「江口さんの仕事ぶりは、実に生き生きとしています。田中さんと力を合わせ、最高のチームワークを発揮してくれています。安店はトイレもピカピカで、清掃用具も美しさを感じさせるほどに手入れがされていますよ。」

最後に、江口さんが「安店のトイレには、神様が住んでいるんです。」と教えてくれました。江口さんと田中さんを輝かせ、パートナーとの絆を深めてくれた「神様」に違いありませんね。

輝いてます！

素敵なお手紙

江口さんから
会長へのお手紙



今朝、フレスタのお客様から、「今日は空気がきれいよ。山がはつきり見えるわ。」と声を掛けていただき、「一緒に青空を見上げました。雨の降らない梅雨は実にさわやかですが、時には雨雲が恋しくなります。」

此の度は、直筆のお葉書をいただき大変恐縮するとともに、何度も手にしては、そのあたたかい文字に見入っております。お忙しい中、誠にありがとうございます。

七年前の夏、サマンサジャパンの募集広告が目止まり、ドキドキしながら面接を受けに行きました。これが、私の人生を根本から変える出会いになるなんて、その時は思ってもみませんでした。今まで心に散らばっていた、仕事を通して感動したピース、気づいたピース、嬉しかったピース、それらを脈絡なく中村部長に話していくうちに『サマンサジャパン』という大きな一枚のジグソーパズルが完成していました。

その絵を目の前にして、もしサマンサに出会っていなければ、私は今、笑顔でいられたらどうかと思つたら、あらためて感謝の思いが込み上げて来ました。入社当時、私はどうにか逆境から抜け出したいとがいており、開運本や自己啓発本を読みあさっていました。そこに共通するワードは、感謝、掃除、笑顔、行動(労働)、早起きです。その全てがサマンサの仕事には揃っており、なんて有り難いのだろうと思ひながら働かせていただきました。さらに、素晴らしい人達に出会え、人はどう生きなければいけないかを学び、お蔭さまで逆境も乗り越えることが出来ました。これからの残りの人生を、ご恩返しに充てたい、誰かの役に立ちたいと思っております。まだまだ未熟者ですが、今後とも宜しくお願い申し上げます。

末筆ながら、小野会長様の益々のご活躍を心よりお祈りいたしております。

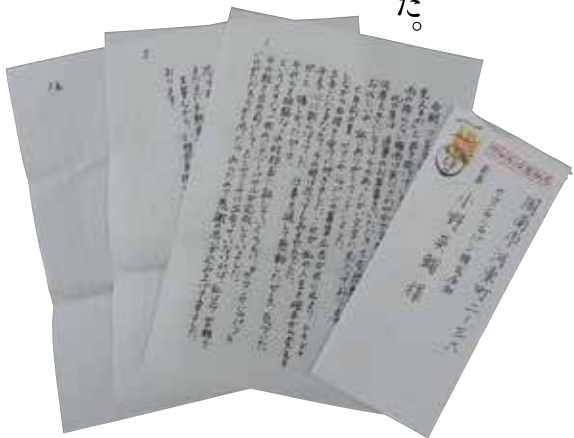
平成二十九年六月十八日

小野 英輔 様
フレスタ安店 江口 淑子

会長から
江口さんへ
のお手紙

江口さま
毎日、皆さんのの
にんげんだもの
恵子さんのような
対応のお陰で、
我社は
大変評価されて
繁栄しています。
有難く、感謝致します。
中村部長からの報告で
お礼の手紙を書きました。
私の人生は
『その出会いで、
人生を根本から
変えるときがある。
良き出会いを』
(みつを)でした。

感謝・合掌





すっきりとしたオフィス



デスクの上は電話機とパソコンのみ

出かけるとき、帰るときには、
デスクの上には電話機と
パソコンしか置きません。
書類などはすべて引き出しか
キャビネットの中に収納するので、
すっきりとしています。



書類はすべてキャビネットへ



カウンターのしもすっきりと



社長が率先して清掃しています



朝の清掃作業

事務所内は
もちろんのこと、
会社の前や周辺の公園の
掃き掃除、社用車の
拭き掃除を
毎朝実施します。



専務も汗だくになりながら



環境



6Sを実践し、3Q(3つのクオリティ:良い製品、良い社員、良い会社)を高めます。



隅々まで磨かれています



7年間使用しているバフing

サイトの資機材

※6Sとは、整理、整頓、清掃、清潔、作法、しつけ

整備



整えて干します



2年目のモップも
丁寧に洗えばこんなに綺麗です



お客様のところでは、
使う道具ですから、
手入れに気を配ります。
資機材の手入れ状況は、
品質にも表れます。



7年間使用している洗浄機



汚水タンクも毎日隅々まで綺麗に洗います



色別された清掃道具



朝の清掃作業で使う資機材

事務所倉庫

清掃箇所により、
道具はすべて
色別されています。
必要なものが
すぐに取り出しやすく、
また残量も一目でわかります。



必要なものがすぐに取り出せます



自己紹介を お願いします

この度、長期社会体験研修という貴重な機会を頂き、一年間お世話になります、柳井市立柳井小学校の教頭 右田俊博です。柳井では3年間単身赴任生活でしたが、現在は自宅のある山口市から山陽本線で通勤しています。往復で1時間半、電車に乗っています。

電車での時間を どのように 過ごしていますか？

会長、社長、専務から勧めていただいた経営学や人財育成、人間力向上に関する本を読んでいます。教師になつてからの読書は、90%以上が学校関係の本でした。とても新鮮な気持ちで読み進めている毎日です。

防府市の富海駅の前後、わずか10分間ほどですが、電車が海岸沿いを走る区間があります。晴れの日には、その間だけそつと本を閉じ、キラキラと光り輝く瀬戸内海を眺めながら、これまでの自分自身を見つめ直しています。柄にもないのですが…。(笑) 読書から得たことを思い起こしながら、「これからどう生きていくか」「どんな学校を創ってみたいか」…、電車での

つてくれました。サマンサジャパンは、皆さんに『明るく豊かな人生』を与えることを経営目的とした会社です。社会に必要とされる企業になること、皆さんの『素晴らしい人間力』を高めていくことをめざしていく会社です。そして、何より、このたびの入社を、あなた方の「人生を変えるような出会いにしたい!」、心からそう願っているのです。そこで私は…

この会長の言葉を聞いた瞬間、栗林先生が「こんな幸運なことはありません

入社して間もないころの事を思い起こせば、スタッフさんから教わった色々なことを思い出します。今回は、その当時学んだ「足を知る」をテーマに書いてみます。

写真の風貌で分かるかもしれませんが、私には、どこか「拾われて来た犬」の雰囲気があるようです。サイトに行くにあちらこちらでスタッフさんから「おみやげ」を頂いていました。自宅で栽培された野菜、旅行の土産、酒、コーヒー、漬物、おはぎetc.

右田先生、 サマンサジャパンへ ようこそ!

サマンサジャパンが迎えする18代目の長期社会体験研修生は右田俊博先生。
研修が始まって約2ヶ月。
右田先生に
この二年間にかける思いを
伺いました!

長期社会体験研修

時間は、これからの展望が膨む時間となつています。

サマンサでの 研修が決まったときの 皆さんの反応は？

3月末、山口県庁で研修生の事前説明会がありました。そこで昨年度研修生の栗林先生が「右田先生は、本当にいいところに来させてもらいましたね。すばらしい研修ができる会社です。こんな幸運なことはありませんよ!」と言ってくれました。これまで



んよ!」と言われた意味が直感的に分かった気がしました。そして、「この二年間、サマンサの皆様から教わったことを子どもたちや教職員に伝えていきたい!」という思いが湧き上がってきました。2時間の講話があつという間でした。

研修初日の 会長の『理念教育』が とても印象的だった そうですね

でサマンサで研修をされた先輩方が17名もおられ、県内各地で校長として活躍されていることも教えてくださいました。私の研修派遣の知らせを聞いた方々からも同様のお声をいただき、4月の研修開始がますます楽しみになりました。

4月3日(月)、研修スタートの日、

た。初日から会長の大ファンになりました。

今後の抱負を お聞かせください!

サマンサで学んだことをもとに私自

本社での朝礼終了後、すぐに新入社員の方々と車に乗り、新入社員研修が行われる下松市笠戸島の国民宿舎大城に向いました。そして、最初に受けた研修が、小野英輔会長の『理念教育』でした。

会長は、まず、温かな眼差しで私たち一人ひとりの顔を見つめられました。そして、最初に言われたのが、この言葉でした。

「あなた方は、縁あつて我社に入社し、わたくしたちと共に働く仲間とな

身の学校経営理念や教育理念を確立し、これからの学校教育に役立てていきます。そのために、企画部での広報や研修の業務をはじめ、朝の清掃活動、読書活動、営業所やサイト訪問での従業員の皆様とのふれあいを大切にしていきます。

もう一つは、サマンサで学ばせていただくという『縁』をいただいたこと心から感謝し、学校管理職として「人間力」を高めていきます。皆様、二年間、ご指導をどうぞよろしくお願いいたします。

あるベテランスタッフさんから「藤井君、自分の家で作った物や頂いた物は、自分の所で必要なだけ取れば、あとは周囲にお配りして分かち合うものなのよ。これがお互い様なのよ。」と教えてもらいました。事務所に持ち帰り、上司に報告すると「それだけ可愛がつてもらっているんだから、スタッフさんを大切にしろよ!」と諭されました。

それからは、頂いた物を事務所の社員で分けるのをやめて、お客様やサイトに持って行

今だからこそ言える!

私の新人時代

Vol.
②



徳山営業所
藤井 英徳 所長

くようにしました。甘いものが好きそうなお客様、お酒が好きなスタッフさん、夕飯の買い物をする時間もないほど忙しいそんな人等、需要がありそうな人の所に持って行くと大変喜ばれました。その反応を「おみやげ」をくれたスタッフさんに報告すると、更に喜ばれるという嬉しい連鎖が起り、食事に誘われたり、お年頃の女性を紹介されたりと、お世話好きなスタッフさんに囲まれていました。

相談役が事務所社員に、「サ

イトに行く時は、ポケットに飴玉を入れて行くように。」と言われていたというのを聞いた事がありますが、「飴」が「嫁さん紹介」にまでなる、まるで「わらしべ長者」のような昔々の古き良き時代のお話です。

欲張って自分だけのものにするより、足るを知り、人と分け合う方が、ずっと嬉しく幸せな気持ちになれる事を、スタッフさんから教えられました。

サマンサのスタッフさんは本当に凄い!!

プライベートの電話でも、
必要以上に丁寧な話し方に
なってしまう

このコーナーは皆さんから投稿された、現場での「あるある！」をご紹介します。あなたの「あるある！」も教えてくださいね！

現場あるある！

お手伝いする業務なのに、
逆にご利用者様が「手伝ってやろう」と言っ
て、車いすやカーを出そうとしてくださる

電話交換業務スタッフ

家の電話でも、
掛けるときに0発信をして
番号を押してしまう

コンシェルジュスタッフ

家族に対しても
言葉が丁寧になつて、
子供から「お母さんが
優しくなった」と言われる

ショッピングセンターなどでアナウンスが気になる



スーパーで買い物をしたとき、おつりを両手で受け取ってしまう

季刊サマンサが リニューアル！

サマンサジャパンの社内報「季刊サマンサ」は、
参加型交流誌としてリニューアルします！
普段感じていること、お仕事のアイデアなどなど、
あなたの意見を聞かせてください。

手書きで投稿！

サイトの投稿用紙、便箋などに
コーナー名・投稿者名・事業所名
担当業務・投稿内容本文を記入して
サマンサ社員にお渡しください！

【注意事項】

必要事項に記入漏れがあった場合は
採用ができない事があります。
投稿前によくご確認ください。

WEBフォームから投稿！

社内報投稿専用フォームにアクセス

- 1 フォームの必要事項・投稿内容を記入
- 2 確認ボタンをクリック
- 3 確認して送信！

投稿フォームは左ページをチェック！
スマホ・PCから投稿ができます。



※当選者の発表は発送をもってかえさせていただきます。

採用された方の中から
10名の方に
QUOカード
500円分を
プレゼント！

ささやか
ですが！

季刊サマンサ交流ページ

WEB投稿の方法と注意事項

必須項目・投稿内容を記入して送信

※記入漏れがありますと、投稿ができません。送信前によくご確認ください。

季刊サマンサ交流広場
投稿フォーム

季刊サマンサ交流広場への記事投稿フォームです。
掲載を希望の方は、以下のフォームに入力の上
送信してください。

必須 投稿コーナーをお選びください。

☐ お悩み解決塾
(悩み相談)

☐ お悩み解決塾
(アンサー / 本文欄に該当悩みを記入下さい)

☐ 現場あるある広場

☐ 嬉しかった事、感動した事

☐ 見て！聞いて！私の自慢
(ペット、家族、趣味、特技など)

☐ 私を元気にする言葉
(理由・エピソードもご記入下さい)

☐ その他

必須 お名前

フリガナ

必須 メールアドレス

必須 確認のためもう一度

必須 投稿内容

※文字数制限はありません。

画像ファイル

ファイルを選択

ファイル未選択

選択を解除

※複数のファイル2点まで同時にアップロ
ード出来ます (1ファイル5MBサイズま
で)。

送信確認

リセット

★注意事項★
送信前に必ずお読み下さい

●ペンネームでの掲載希望の場合も投
稿には必ず実名記入が必要です。

●記入漏れがあった場合は採用出来
ませんので予めご了承下さい。

●投稿載った原稿は編集されて一部の
掲載になる事もあります。

Copyright © 2017 SAMANSA JAPAN All Rights Reserved.

samansa.co.jp

記事カテゴリ

新着News

困った! おもてなしの心

お客様の声

小動物部

採用情報Q&A

サマンサジャパン株式会社
〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1
TEL 03-54-12-1199
FAX 03-54-12-1198
Eメール info@samansa.co.jp

2017 © SAMANSA JAPAN Co., Ltd. All rights reserved.

QRコードからでもアクセスできます

サマンサジャパン
WEBサイトのスマホ版に
アクセスして、最下部の
「季刊サマンサ交流」ボタンから
投稿フォームを開いて
送信ください。

サマンサジャパン

検索

【お悩み解決塾】

皆さんの職場で
ちょっと疑問に思ったり、
他サイトの皆さんは
どんな風に解決してるのか
ちょっと聞いてみたいこと等。

【お悩み解決塾 アンサー】

お悩み解決塾に
投稿された方への
アドバイス等！

※該当するお悩みもご記入ください。

どのコーナーへの
投稿かわからない場合は
「その他」をお選びください。

※編集部にて別コーナーに
振り分けさせていただく場合があります。
感謝の手紙コーナーへの投稿は、
直筆のみとなります。

【嬉しかったこと 感動したこと】

お客様、
ご利用者様との触れ合い、
仲間との出来事など、
あなたが嬉しかった、
感動したことを教えてください。

追加取材を
お願いすることがあります。

※投稿内容を見て、
事前連絡、ご相談のうえ、
追加で取材をお願いする
場合があります。
(手書き投稿の場合も同様)

【現場あるある広場】

現場で見かける、
体験したこと思わず
「あるある！」と思うずい
てしまうようなこと、
ありませんか？

【私を元気にする言葉】

この一言があるから
頑張れる！
そんな言葉の、
元気になる理由、
エピソードを添えて
聞かせてください！

【見て！聞いて！私の自慢】

ペット、
家族、趣味、
特技など、
写真投稿も
大歓迎です！

<http://www.samansa.co.jp/kikan-samansa/>

19 Samansa Japan

18

声で守る 安心と安全があります!!

電話交換というお仕事

今回の発表会で金賞を受賞したのは、下関市立市民病院様電話交換業務「ハートスマイル」。

下関市立市民病院様の院内電話の数は、固定機、PHSを合わせると472台。これらを外部と声でつなぐのが電話交換業務です。

院外からかかってくる電話にまず対応する電話交換業務は、病院の「声の窓口」にもなります。その内容は医師への問合せ以外にも道案内や院内放送など様々ですが、中には医師へのセールスなど、取次ぎが望ましくないと判断されるものや、どこに取り次ぐか明確でない場合もあります。

必要な電話に応じて臨機応変な対応が求められる、それが電話交換業務なのです。

今回、市民病院様の電話交換業務「ハートスマイル」のメンバーがQC活動のテーマとして選んだのは、「素早い対応で安心を届けよう」。サブタイトルには、親切でスピーディー、縁の下の力持ち!とつけられていました。

活動から見えてきたもの

①の目標はスタッフ個人ごとに目標を決め、それまでバラバラになっていた資料の内容やレイアウトを統一し、簡潔で見やすいマニュアルにすることで大きく改善されました。

②に関しては年々セールス電話の手口や内容が巧妙になっているため、難題となります。

中には院内実在の医師を名乗ってかかってくるというその実話もありました。しかし、あらためて調査してみると、かかってくる時間帯やよくかかってくる相手が見えてきました。

そこで、メンバーが作成したのは「NGリスト」です。業務に入る前には必ずこのリストを確認し、迷惑なセールスなどはスピーディにシャットアウト→セールスへの対応時間を約98秒短縮することに成功しました。

この活動は、病院様への影響に加え、スタッフそれぞれの自信と安心にもつながりました。「声の窓口」は直接お客様やご利用者様と顔を合わせることは多くありません。ですが、見えない部分で縁の下の力持ちとなるお仕事なのです。

平成29年5月25日(木)

みらいジャパン研修室にて、第11回MQC発表会が開催され、9サークルが活動の成果を発表しました。

キーワードは「時間」

電話交換に必要なのは素早さと正確さです。ハートスマイルはまず二つのルートから現状を把握することを始めました。それぞれのスタッフが対応に必要な時間と、かかってくる内容によつてかかる時間です。そう、キーワードは「時間」でした。

活動を始めると、スタッフの対応は業務経験年数で大きく違うこと、セールスの電話の断り方などの課題が見えてきます。これらの課題に対応するため、ハートスマイルは、次の目標を決めました。

①「取次ぎにかかる時間」

業務経験年数
3年以上のスタッフ ▼ 30秒

② 怪しいセールス先をシャットアウトする

業務経験年数
1年以内のスタッフ ▼ 43秒

各賞受賞チーム

ハートスマイル (市民病院電話交換)

テーマ 素早い対応で安心を届けよう! 親切でスピーディー! 縁の下の力持ち!

ローズパーティ (サムタイム)

テーマ 業務の負担を減らそう 報告書を簡素化 スタッフの負担軽減

メッセンG (市民病院メッセンジャー)

テーマ 行き先不明をなくそう 迅速かつ正確にお届けする

金賞

銀賞

銅賞

MQC発表会

みらい=M クオリティ=Q コントロール=C

感動創造企業
株式会社 **みらいジャパン**

テーマ	サブテーマ	チーム名	サイト名
	確実なチェックで自信アップ! 高めよう安心と安全! お客様の為に!!	小瀬戸ブラザーズ	警備部 小門造船
	海峡メッセ下関ボパイ大改造 コミュニケーション・報連相を高めよう	奥様クラブ	業務部 海峡メッセ
銅	行き先不明をなくそう 迅速かつ正確にお届けする	メッセンG	業務部 メッセンジャー
金	素早い対応で安心を届けよう! 親切でスピーディー! 縁の下の力持ち!	ハートスマイル	業務部 市民病院 電話交換

作業マニュアル作成でコミュニケーションアップ よくわかる作業マニュアルで意識向上	Peaceta 武久	業務部	武久病院
スキルアップで自信の向上 真のお客様に安心を与える警備を	DIVISION	警備部	警備本部
目配り・気配り・心配りのマンネリ化をなくそう	フラワーズ	業務部	アシスト
緊急時の初動措置について	es	警備部	サカエ理研工業
銀 業務の負担を減らそう	ローズ パーティ	業務部	サムタイム