

確かな技術に 心を添えて



特集 第24回 パフォーマンスコンテスト

親孝行を考えてみた



神戸営業所 住友ゴム中央研修所勤務

木村 晶子

毎日色々な出来事がおしよせてきて、立ち止まることがないくらい忙しい。

これって、幸せなのか不幸なのか? と毎日寝る前に考えては、

3分で記憶がなくなってしまう。そして目覚まし時計で飛び起きる。

ずっとこんな毎日を送るのだ、と思っていた昨年の春。夜に父から電話が入り、

「お母さんが倒れたんや。意識はあるけど、脳梗塞や」との言葉に、私は頭が真っ白になった。

「しまった! ずっと実家に行ってなかった!」と思い、後悔した。

次の日から、自宅・職場から母の入院する病院への往復が始まった。

幸いにも母は手術することなく、すぐさまリハビリの毎日。

日頃、母に頼りまくっていた父はうそのように自分の最低限のことはするようになったが、

掃除はまったくしなかったたので、私は日頃のノウハウを生かして家中を掃除した。

あたりまえの日常があたりまえではなくなる。

でも月日がたてば、そのあたりまえではない日常があたりまえになる。

女って強い。主人のために不自由になった左手をなんとか動かし、

毎日3時間かけて夕食を作る。今まで通りに時間をかけながら家事をこなす。

私が行けば、できなかった事をまとめておいてくれて、私が代わりに片づけていく。

もっと近くに住んでいれば毎日手伝えるのに…。もっと楽をさせてあげられるのに。

そんなことを母に言う、「それじやリハビリにならないでしょ」と笑顔で答える。

この人には一生かなわないと思ひ知る。だけど、手伝いに来るよ。しゃべりに来るよ。

あなたの笑顔がまだまだ見たいですからね。

おたがい笑顔で、このあたりまえの日常をすごしていこう。

パフォーマンスコンテストは、今回で24回目を迎えました。今回のテーマは、『確かな技術に心を添えて』です。

わが社は、今年で創立60周年を迎えました。今、わが社がこうしてあるのも、たくさんのお客さまにサマンサジャパンのファンになっていただき、支えていただいた賜物と感謝申し上げます。60周年を機に、私どもは今一度、原点に立ち返ります。

これは、10月13日に開催された「第24回 サマンサジャパン パフォーマンスコンテスト」のオープニングのアナウンスです。今回は、各所からのパフォーマンス発表5件とリフォーム部門とサムタイム部門の業務紹介、ユニフォームのファッションショーが行われ、多くの皆さんの感動を呼びました。

最初のパフォーマンスコンテストは、今から23年前、お客様でもあるザ・モール周南で開催されました。店休日に店内の多目的スペースをお借りして、技術面をメインにした内容だったそうです。それ

確かな技術に
心を添えて

が今では、『売り物』を磨くことを強く意識したパフォーマンスの発表に様変わりしました。

今回も78名のご来賓にお越しいただき、皆さまよりご講評、ご感想をいただきました。その中で、ザ・モール周南での業務がスタートする時に大変お

02 仕事に誇りを持ち、半歩先の進化を生み出す

04 受賞チーム紹介

最優秀賞:『技術が確かなもの^{とき}に変わる瞬間 サマンサだからできること』 鈴鹿営業所
優秀賞:『一人一人に心を添えて 確かな技術の裏側に秘められた思い』 三河営業所・神戸営業所・岡山営業所・テクノサービス部
感動賞:『Samansa Cleaning Meister !! つなぐ』 徳山営業所

05 COOL! サマンサジャパンコレクション2017

パフォーマンスコンテストを華やかに彩るユニフォームファッションショー

06 来賓アンケートより

07 来賓のお言葉

- 岡谷市民病院 岡谷市病院事業 事務部長 酒井 吉之様
- 愛知県厚生農業協同組合連合会 安城更生病院 総務課長 池田 真紀様
- 三重県厚生農業協同組合連合会 松阪中央総合病院 事務部長 井ノ口 晋様
- 周防大島町ゆるクラブ 会長 川岡 善三様

08 豊田厚生病院様 警備部門

愛知県
厚生農業協同組合
連合会

10 サムタイムクラブ

11 サマンサリフォーム

CONTENTS

社内交流誌
Vol. 84 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

Samansa Japan
サマンサジャパン株式会社

12 社員宿泊研修

進化は“気づく”ことから

なぜサマンサジャパンはお客様に愛されるのか？

14 広がる ありがとうの木 長野営業所・神奈川営業所

16 長期社会体験 研修修了生

中山 一弘 校長先生 訪問

私の学校経営には「サマンサ」が生きています！

17 新任教頭先生の 企業研修

『せんせいの社会体験研修』

岩国市立柱野小学校 阿部 くるみ 先生 周南市立徳山小学校 教頭 原田 健一郎 先生

18 見て! 聞いて! 私の自慢 塩飽 真弓さん 推薦者 石田浩子さん(福山オフィス) 村部 すみ子さん

19 季刊サマンサに投稿してみませんか？

20 みらいジャパン

第9期事業計画発表会&ふれあい会

お客様に選ばれ続ける“おもてなし”を目指して

特集

第24回 パフォーマンス コンテスト

確かな技術に
心を添えて

業務紹介

全ての業務は
お客様の繁栄の
お手伝いに通じる

今回のテーマは「確かな技術に心を添えて」です。今年創立60周年を迎えた私たちは、今一度原点に立ち返ります。「確かな技術に心を添える」ことで、これまで以上にお客様に喜んでいただける私たちでありたいとの想いを、このパフォーマンスコンテストに込めました。

「全ての業務において、技術はもちろんのこと、その心、ホスピタリティを添えて提供し、皆様の繁栄のお手伝いをしたい」との守政社長の開会挨拶で始まりました。

サマンサジャパンには2つのお客様が存在します。一つはサマンサジャパンと契約をいただいているお客様、もう一つはそのお客様の施設や店舗を利用されるご利用者様です。私たちは後者のお客様を「真のお客様」と呼びしています。

私たちは、ご契約をいただいているお客様だけではなく、「真のお客様」であるご利用者様に心を添えておもてなしすることで、その施設や店舗のファンになっていただけるよう日々取り組んでいます。企業理念である「お客様の繁栄と幸福」のお手伝いをするために欠かせない存在が



ご来賓のみなさま

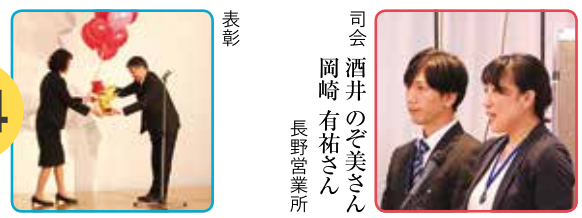
仕事に誇りを持ち、 半歩先の進化を生み出す

平成29年10月13日、ホテルサンルート徳山にてパフォーマンスコンテストが開かれました。24回目となる今回は、全国の事業所から5チームの発表が行われ、コンシェルジュ、警備、受付、クラーク、ナースエイド、フロアメイクなど、病院や量販店での業務を発表しました。



スタッフに向けてメッセージが伝えられました。

お客様と
一緒に考える
パートナーで
あり続けたい！
進化する付加価値



表彰
司会 酒井のぞ美さん
岡崎 有祐さん
長野営業所

今回最優秀賞を受賞した鈴鹿営業所の発表では、若い清掃スタッフが、失敗し悩みながらも、病院内の他業務を担っている先輩スタッフの考え方にふれ、「心を添える技術」と

5チームの発表を通して、お客様に私たちの想いや取り組み、今後目指すべき姿をお届けすることができました。また、私たちも原点に返り、人は自分のことだけを考えていては成長できないこと、だからこそ「売り物」を磨き続け、日々進化していく技術を確かなものにすることを学びました。自分の働きで喜んでくれる人々がいるからこそ、お客様とともに、社員スタッフも「一緒に成長していける連携や共通理解が生まれ、それが「付加価値」の創造に繋がるのだと気づくことができました。

パフォーマンス コンテスト

確かな技術に
心を添えて



守政社長 挨拶



コンテスト参加チームの紹介

広島営業所・岩国営業所

三河営業所・神戸営業所・岡山営業所 テクノサービス部

徳山営業所

福岡支社・山口営業所・みらいジャパン

鈴鹿営業所





サマンサジャパンコレクション2017



パフォーマンスコンテストを
華やかに彩る

COOL!

確かな技術に
心を添えて

ユニフォームファッションショー

「毎年楽しみにしています！」
とお客様も心待ちにしてくださっている
ユニフォームファッションショー。
今年は、サービスの様子や接客を表現しながら
ランウェイを颯爽とウオークしました。
サマンサのユニフォームのほとんどは、
お客様のご要望とともに一緒に作る
オリジナルユニフォームです。

最優秀賞

鈴鹿営業所

技術が
確かなものに
変わる瞬間

サマンサだからできること

パフォーマンス

第24回

裏方のスタッフ皆で
作り上げた
発表作品はどれも
素晴らしいものでした。
接戦の中、
最優秀賞・優秀賞・
感動賞に輝いたチームを
紹介します。

受賞チーム
紹介

今年の
パフォーマンス
コンテストも
お客様、
ご利用者様に
喜んでいただける
サービスとは何かを考え、
発表者だけでなく、

優秀賞

三河営業所・
神戸営業所・
岡山営業所・
テクノ
サービス部
一人一人に
心を添えて

確かな技術の裏側に秘められた思い



感動賞

徳山営業所

Samansa
Cleaning
Meister !!

つなぐ





現 在私が勤めている病院の中で、いかにサマンサジャパン様が各職種の中で連携をはかりながら業務を行っているのか非常にわかりやすい内容でびっくりしました。当院は本年4月から医療コンシェルジュをお願いし、10月から病棟クラーク、診療部の請求事務を導入をお願い

岡谷市民病院 岡谷市病院事業 事務部長 酒井 吉之 様



愛知県厚生農業協同組合連合会 安城更生病院

総務課長 池田 真紀 様



三重県厚生農業協同組合連合会 松阪中央総合病院

事務部長 井ノ口 晋 様

鈴 鹿営業所の皆様、最優秀賞おめでとうございます。すべての発表が素晴らしかったです。初めて見させていただきましたが、皆さん多忙中、初心に立ち返り、問題点を抽出し、改善目標を設定したり、パフォーマンスのための企画・構成・演出・音楽と、非常に感慨深い素晴らしい発表が続いたことに驚きました。本当に多くの時間と労力を費やしたのだと想像しました。でも、それぞれの営業所で、やり終えた充実感や達成感でいっぱいだろうと思います。これは、サマンサ様の今後の団結力・組織力の意味でも非常に大きなものではないでしょうか。発表の中で笑顔・挨拶・声かけという言葉が印象的でした。病院でも職員に徹底していきたいと、勉強させていただきました。

また、パフォーマンスの合間、合間に、

平 成2年に北海道から帰り、ザ・モール周南の立ち上げに参加しました。サマンサ様の故山田常務が私の担当でした。「もう掃除のおばさんはやめよう。白いブラウスを着て掃除をしてもらったかどうか？」と話したところ、デニムのユニフォームを作って提案してくれました。本当に嬉しかったです。もう自分は会社を辞

めて16年経つのですが、サマンサ様がこんなに素晴らしい発展をしたのだと、感慨無量です。ファッションショーに出ていた井上さんはザ・モール周南の初代責任者でした。嬉しかったです。すごく感動しています。会場の皆様、サマンサ様を今後も見守り、叱咤激励していって欲しいです。

います。こうした発表を見せていただくと、「私たちの病院を」充実していかないとけないとつくづく思いました。社員の皆さんに、俳優の教育もされているのでしょうか？非常に皆さん上手でびっくりしました。午後もさらに、楽しみにしています。社員の皆様お疲れ様でした。



確かな技術に
心を添えて

来賓のお言葉

サマンサ様の職員の方々が非常にテキパキと仕事を行い、これがサマンサ様の社風の表れなのかなと、感心いたしました。今後も継続して頑張っていたきたいと思っています。



周防大島町ゆるクラブ 会長 川岡 善三 様



5つの発表を拝見し、それぞれのチームの思いや考え方が伝わってきたのですが、全てのチームから「一番強く伝わってきたものが「お客様のために行動したい！」という気持ちでした。チームごとに

ストーリーや題材は違うものの、伝わってきた気持ちと同じだったので大変驚きでしたが、すぐにこれがサマンサジャパン様の力であり、強

みなのだと気付きました。私自身も、今清掃に来て頂いている方のごあいさつや「行ってみよう」「いいね」など、ちょっとした声かけに救われ

たりしております。今回学ばせていただくことがたくさんありましたので、今後に活かして行きたいと思えます。今日は本当に有意義な時間をありがとうございました。



来賓アンケートより

初めて参加させていただきました。皆様の業務に対する姿勢、考え方、行動力、

心に感銘しました。まさに業務に対する心・技・体が備わったサマンサの経営努力と考えます。心よりサマンサの企業としての信頼を更に感じる事が出来ました。



大変興味深く参考になりました。幅広い業務があり、それに対し強い理念を持つて取り組まれていることに大変関心しました。暖かなおもてなし、ありがとうございました。



これまで成長して下さった「井上さん」、サマンサジャパンの今日はあなた達の力のおかげです。人間の行動や態度は「こころ」「気持ち」で変わります。動きも素晴らしい。もともと向上して下さいます。期待しています。感謝!!



理念を行動に移すうえで、疑似体験も踏まえ、お客さまの立場をなんとか理解しようと努力、配慮をされ、社員全員で共有し取り組む姿に感動しました。



病院様の持つ
役割に合わせた
柔軟な警備体制を

20歳〜50歳の明るく元気なスタッフが、すべてのご利用者様・お客様にその都度挨拶をかかさなないサマンサの施設警備。万全の警備体制はもちろん、ソフトな対応・笑顔の警備でご利用者様に好印象を与えています。



隊長を中心にチームで連携をとりながら笑顔で警備業務を担っています

地域の中核災害医療センターとして 万全の警備体制を目指して

愛知県厚生農業協同組合連合会

豊田厚生病院様 警備部門

事務部長
平野 時康様



施設課施設係長
大藪 宏樹様



愛知県・西三河北部医療圏の中核を担う豊田市の豊田厚生病院様で、今年4月から新たに警備部門のお手伝いが始まりました。8月中旬、警備部門導入後のような変化があったのか、事務部長の平野時康様と施設課施設係長の大藪宏樹様にお話を伺いました。

国が定める地域中核災害医療センターである豊田厚生病院様からスタッフに期待される役割には、鍵の貸し出しや施錠等のセキュリティ確認、防災・防犯対策、お見舞いにいらしたご利用者様の来院対応などの警備業務に加え、災害発生時に被災者の受け入れ体制を整える後方支援業務等があります。

防災センターで働くスタッフ10人の平均年齢は約31歳と全社の中でも若いメンバーが集まっています。小林隊長以外は警備業務の未経験者でしたが、サマンサスタッフの基本と

なる接遇の研修や病院様でのOJTを重ねながら日々の業務に取り組んでいます。業務の中で各種監視盤の点検を兼ねて実際に動かしてみるなどの実践的な教育で常に緊急時のシミュレーションをおこない、スタッフ全員が誰でもどんな場面にも迅速に対応できる警備体制を整えています。

お客様の声

サマンサの警備部門を導入された理由をお聞かせください。

平野様「安心して業務を担っていく

ために、いざという時にしっかりと頼れる警備体制が整えられる会社をお願いしたいと導入を決めました。」

導入後、どのような変化がありましたか。

平野様「スタッフが若返って頼もしい印象があります。動きが速く、病院側からの依頼にも反応が良くなりました。」

大藪様「以前と比べて防災センター窓口の接遇が良くなっています。病院側からの情報が警備担当の岩瀬課長や小林隊長からスタッフ

へしっかりと伝達されているので、コミュニケーションが取りやすくなりました。サマンサさんは教育が徹底されていて、他の業務部門でも見られる情報共有をするという良い部分が警備でもしっかりと根付いていると感じています。若いスタッフが多い中でも、小林隊長を中心にフォローし合いながらトラブルに対応しています。駐車場警備の会社や病院の保安員とも良い関係を築けていると思います。」

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。

平野様 現在、「防災対策マニュアルを見直し、整備しているので、作り上げるところから警備スタッフに携

わつてもらって、一緒により良い警備体制を構築していきたいと思っています。こちらは業務委託をしているので、サマンサさんからできることを提案してもらうとともに、病院の改善点があれば遠慮なく伝えてください。向かう先はつなのでより良い病院をつくっていくために、同じ目線で意見を頂きたいです。」

大藪様「毎月の定例会議でも提案をしてほしいと話をしています。8

月の警備部門の目標、理屈で覚えることはとても良かったです。業務をする理由を把握して仕事に取り組むことで応用ができ、それが臨機応変な対応にもつながります。これは病院と警備の共通認識として共有できているので、今後具体的に提案が出てくれば良いと思います。警備だけでなく清掃等他の業務も含めて、合理的になつてほしいと期待しています。」

平野様「通常は縦割りで業務を分けてしまうと隙間ができてしまいます。引き続き、その隙間を作らないように、他会社のスタッフとも協力し、連携を密にして業務にあたってもらいたいと思います。」

改善点をお聞かせください。

大藪様「今は清掃の方々が病院職員よりも率先して挨拶してくれて



地図などを使いながら丁寧にわかりやすい説明をここがけています



小さな事でも異常がないかを細かく確認しています



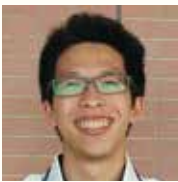
災害時に対応できるように総合監視盤を実際に作動させて訓練します



隊長
小林 昌一さん

以前豊田厚生病院で警備を担当していた会社から転籍してサマンサに入社しました。

巡回で異常を発見して報告した時にお客様から「よく気づいてくれたね」「防いでくれてありがとう」など言って頂けるとやりがいを感じます。仕事を評価してもらえた分、その期待に答えていきたいです。今年はどうしても以前の警備会社と比較されてしまうので、サマンサにして良かったと言ってもらえるようにスタッフ全員で頑張りたいです。



警備スタッフ
小森 大樹さん

ご利用者様に丁寧な接客をすることを心がけています。巡回中に周囲を見渡しているご利用者様にはこちらから声をおかけして場所を案内したり、車いすを希望している方には置き場所を伝えるだけではなく、ご利用者様のもとにお持ちするなど、気づいた時は即、行動するようにしています。その時に「ありがとう」と感謝して頂けると、仕事をしていて良かったなと思います。



警備スタッフ
神谷 政博さん

岩瀬課長の防災センターへの思いや小林隊長の仕事振りを見て、早く一人前になって力になりたいと思っています。最近はマニュアル通りではなく応用しながら動けるようになってきました。ミスを繰り返さないようにアドバイスや改善点を進んで伝え合える良いチームだと感じています。仲間に支えられながら恵まれた環境で仕事ができます。



業務紹介



サマンサジャパンでは、『お客様の繁栄と幸福を追求する』という企業理念のもと、多様なサービスを提供しています。今回は、「サマンサリフォーム」と「サマタイムクラブ」をご紹介します。

イベントのアシスタント



イベントでの販売促進やイメージアップに貢献しています。



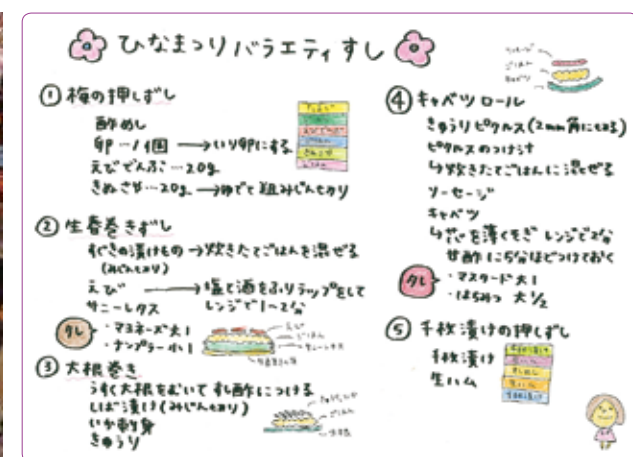
試食販売

サマタイムクラブは、スーパーでの新商品の試食販売、デモキッチン、コンシェルジュ、総菜や鮮魚の対面販売、店頭でのアンケート調査、イベントの企画運営や会場でのアシスタントなど、お客様の「食」に係わる幅広いご要望に、柔軟かつ軽快なフットワークでお応えします。即戦力として現場のニーズに対応できるよう、マナーや実務の研修を積み重ねています。スタッフ一丸となって、お客様の日常に「幸せ」をお届けします！

サマタイムクラブ

ディスプレイ

スタッフの個性あふれる「手書きポップ」です。スタッフ自らポップを作り、お客様との会話を弾ませます♪ 商品を使ったお料理の『手書きレシピ』も、お客様のご好評をいただいています。



ご好評いただいている『手書きレシピ』

対面販売



スーパー等のご契約をいただいているお客様から、業務のスキルはもちろん、明るく元気の挨拶や誠実な対応について、高い評価をいただいています。



商品の特征をよく研究し、お客様にわかりやすくお伝えします。調理提案もいたします。「買ってよかった。」「この料理しよう♪」と提供いただけるよう、日々努力しています。



お客様のくらしに近い距離で、「幸せづくり」に貢献できる事業、それがサマンサリフォームです。

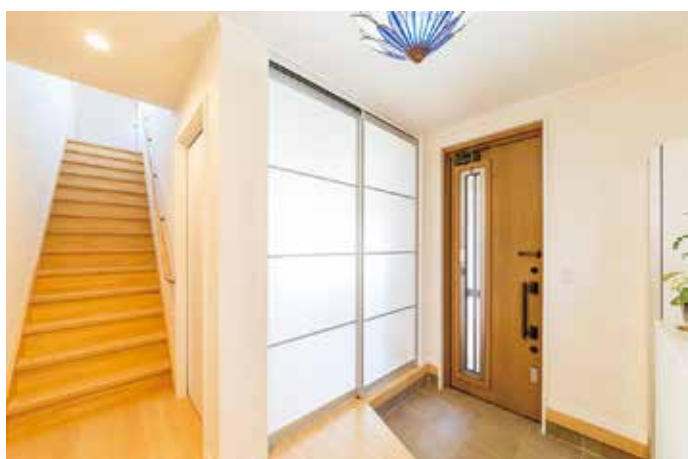
「そこに住む方が絶対に幸せになる家づくり」をモットーに、

リフォームを通してお客様が『よりよく生きる』ためのお手伝いをさせていただきます。

サマンサリフォーム



リフォーム施工例(広島市S様邸)



住まいに関するあらゆるお悩みにお応えします。

外装、エクステリア、玄関、窓、キッチン、室内、洗面化粧台、浴室、トイレなど



私たちが目指すのは、「サマンサリフォームにしてよかった。この会社、この人に巡り会えてよかった。」と思っていだくことです。そのために、お客様の人生に寄り添い、リフォームの理由も含め、ご要望をしっかりと伺いし、お客様に喜んでい

ただのご提案をいたします。さらに、施工技術を磨く取組はもちろんのこと、営業スタッフ、施工担当者、職人に至るまで、リフォームに関わる全てのスタッフが礼儀や感謝の気持ちをもつことができるよう、教育研修を大切に積み重ねています。



なぜサマンサジャンはお客様に愛されるのか？

進化は気づくことから

「売り物」を
磨き続けるために

山口県セミナーパーク（山口県山口市）で行われた社員研修には、全国の事業所から51名の社員が集まりました。全員が1時間前には集合し、予定よりも早く研修を開始するというサマンサらしい研修がスタートしました。

最初に行うのは小野英輔会長による理念教育。小野会長は、どのようにしてサマンサジャンが、清掃業から誇りあるお客様の繁栄手助け業となっていたのか、なぜ日々の業務に付加価値をつけて進化を続ける必要があるのかを丁寧に説かれます。また、お客様に信頼をいただくことが新たなお客様を生み出すこと、そのために何を大切にすべき

明るく元気な挨拶、誠実な対応などによって、お客様からも高い評価を得ているサマンサジャンの「人づくり」。その要となっているのが、入社時から実施している各職種役割に応じた研修制度です。8月31日～9月1日、9月6日～9月7日の2回に分け、管理職と事務職を除く全社員を対象とした第61期上期社員研修が行われました。

か等と話されました。

社員は改めて全員で理念を共有し、その実現に向け一丸となりました。

「気づき力を
高めるために

本研修の目玉であるグループワーク。今回は「気づき力を高める」というテーマで研修が進んでいきます。

様々な状況を想定して他者の価値

観や考え方を学んでいくことで、自身の視野を広げ、柔軟性を持つて欲しいという思いから立案されました。

まず、社歴も所属も異なる4・5人が1グループとなります。グループワークのルールとして、グループ内で出た意見は決して否定をせず、必ず二度受け止めるということを確認

した上で研修は始まります。

仲間やスタッフからネガティブな発言を受けた経験があるか、またはもし受けたとしたら、どのような対応をするかをグループ内で話し合います。

日常、業務を遂行する中で、何気なく聞いている「言葉」の中から見逃してしまいがちな課題や問題を題材に、各グループで2つのテーマを決

め、どうしてその言葉が出たのか、そして、その言葉に対して適切に対処できていない場合、現場とお客様、自身や会社それぞれにどのようなリスクが発生してしまうのか等、相手の気持ちや状況を考えながら想定をしていきます。

さらに、相手に対して、どのような言葉や表情で共感や質問をするのか、適切な説明や説得はどのように行うべきなのかを具体的にロールプレイでトレーニングを行い、明日の発表に備えます。

問題解決の本質は
「相手に寄り添う」こと

翌日、各グループは定めたテーマに沿ってロールプレイを発表しました。これらの体験を通して、感謝の心を持つこと、相手の思いを聴き共

感すること、相手を大事に思う心を伝えることなど、問題解決の本質を学びます。ロールプレイは、「ここは営業所？ スタッフルーム?！」と錯覚するほど臨場感のあるもので、いずれのチームからも、相手の気持ちに寄り添い、問題を一緒に解決していくとする姿勢が感じとれました。最後は、自分について今まで認識できていなかった事、そして、これから何を意識してどう行動を起こし

ていくかなど、自身の努力点を明確化し、認識した気づきを二人一人が発表しました。
コミュニケーションを
深める聴き方、
伝える方
最後は長期社会体験研修で来られている右田先生による「聴く力と伝える力を高めよう！」を実施。同僚やスタッフと「コミュニケーション」を広げるための方法を、5つのコミュニ

5つのコミュニケーションスキル

- まずは思いを受け止めながら聴く（受容する）
- 理由を添えて話す（納得をもたらす）
- 相手の思いを引き出す質問をする（話を深め広げる）
- 自分の思いや経験を交えて伝える（相手の理解が深まる）
- 短く区切りながら、呼びかけるように話す（理解が進む・理解度が高まる）

各スキルを使った対話のエクササイズを行い、参加社員は相手に共感を伝えることの大切さと難しさを体験します。聴く・話すに大切なことは、相手の目をきちんと見ること。お互いが目を見ることで、聴き手は相手の話に共感していることを伝え、話し手は相手にどこまで伝わっているのかを確認することが出来ます。

「聴くスキルと話すスキルを身に付けることで、社員とスタッフ間の会話をより活発にしてほしい。仕事のことだけでなくプライベートのことな

ども気軽に話すことで人間関係が広がります。」という右田先生のコメントが印象的でした。



小野 英輔 会長

守政 和浩 社長



広がる ありがとうの木

神奈川、長野営業所のスタッフから集まった「ありがとうの木」のメッセージが本社に届きました。自社で発行している小冊子『魔法のホウキでお・も・て・な・し』でも紹介されている「ありがとうの木」を他サイトのスタッフも実践したという報告でした。

「ありがとうの木」は新たにご契約いただいた病院で、スタッフがお客様との関係をより良いものにしていくと考えた取り組みです。元気で明るく挨拶するスタッフに戸惑うお客様。どうやって意思疎通を図り、業務連携を進めていけばいいのだろうか…。悩んだスタッフたちは「ありがとうの木」を考え出しました。葉っぱの形のカードに成功や失敗、お客様からの声を書きとめ、一本の木に葉を茂らせる。木が成長していくにつれ、喜びや感動を共有したスタッフの絆は強くなり、ますます明るく丁寧に仕事に励みました。まず、反応があったのは「真のお客様、である病院の患者様。「まるでホテルにきたようだ」などのお褒めの言葉を頂くことが増え、その声を受けてお客様にも段々と変化が…。お客様同士の気配り、そして患者様への気配りと病院内が段々と明るい雰囲気になっていきました。そうしてお客様と患者様に満足、さらにその先の感動を届けることができるようになったのです。

神奈川、長野営業所ではどんな「ありがとうの木」が育ったのでしょうか。その一部を紹介します。

「ありがとうございます」と言われることもうれしいですが、相手に言うことを大切にしています。廊下(道)を譲っていただいた時、順番をお待ちいただいた時など様々な場面で伝える事で、相手にも「よかった」とうれしい気持ちになっていただける様に。

TVにイヤフォンが充分に差し込まれておらず、ちょっと見てほしいと患者様に言われイヤフォンを差し込みました。「ずっと使えなくて困っていた。とても助かりました。」と感謝の言葉をいただきました。

『制服がかわいくて明るくなるわ。』と書いていただきました。

「あなたたちがいると病院が明るい。いつも親切にしてくれてありがとう」と書いていただいて、とても嬉しかったです。

8時前の誘導の際、足をおケガされた方に最後尾まで行っていたくのは大変なので、診察券と予約票を預かり、変わりに受付すると伝えたところ、「助かります。ありがとう。」と書いていただきました。

ベッドわきにあったご利用者様ご自身の「車いす」をふかせて頂きました。外でも使われていたようで、かなり汚れていましたが、少しずつ3日間ほど毎日ふきキレイになりました。「こんなのまでふいてくれるのかい！！使いはじめてからはじめて拭いたかな〜？」ととても喜んで頂きました。

院長先生とすれ違った時に「いつもみんなありがとう。ご苦労様。」とお言葉を頂くうれしかったです。

ランドリー清掃をしていた時に、背の低いおばあちゃんが乾燥機の中が見えなくて取り忘れをされそうだったので、「よかったら確認しましょうか？」と言って残っていた洗濯物を渡したところ、「ありがとう！背が低いからいつも困ってたのよ。」と言って下さいました。

病院内の協力会社の方がエレベーターでワゴンを引くときにドアを押さえていたら「あなたたちの仲間はみんな優しいですね。」と言われ、スタッフ一同を褒めていただきました。

配膳時、個室のご利用者様でオーバーテーブル以外のテーブルで本などを読んでいらっしやだったので、「お食事はどちらのテーブルに置けばよろしいですか？」と聞いてみたら、「あんだ、よく気づいたね。そう聞いてもらったのはじめてだ。ありがとう。」と書いていただきました。

外が暗い中、歩くのに苦労されている方が帰られるので、懐中電灯を持って横断歩道を渡り切るまで付き添ったところ、渡り切ったところで小さな声で「ありがとう」と書いて頂きました。

他院へ紹介になった患者様の対応で、予約調整をした際に、遠くの病院への紹介でしたので、病院の地図や行き方など詳しくお伝えしたところ、大変喜んでくださいました。お一人暮らしで困ることも多かったようで、名前も覚えてくださり、次回来院したときにはまたお礼の言葉をいただき嬉しかったです。

退院した患者様と、外来で久しぶりに会いして、「その節は…」と声を掛けていただきました。「〇〇さん、お元気そうで良かったです。」とお返事したら、「名前を覚えていてくれてありがとう。」とおっしゃっていただきました。たまたま覚えていた方だったのですが、皆さんのお名前を頑張って覚えようと思います。

私の学校経営には「サマンサ」が生きています！

会長の「理念教育」と「読書活動」が大きい

Q サマンサの研修で心に残っているエピソードを教えてください。

A 会長の理念教育があるときは、いつも拝聴させていただきました。二年間で40回以上は受講しました。その度に、自分自身を見つめ直しました。そして、自らの人間性をもっと磨いていかなければとの思いが強くなっていったのをよく覚えています。会長の講話は、今でも再現してお話することができると、私の支えになっています。

そして、もう一つは、読書活動です。人間性を磨き続けるために、会長をはじめ、みなさんから勧めていただいた本を徹底的に読みました。そして、心にとまった文章や感想を読書ノートに記録していきまし。一年間で大学ノート4冊分にもなりまし。このノートを校長室に置き、いつでも手に取れるようにしています。本校の児童にも、自分の心を磨くために、読書に励んでほしいと願っています。今年度は、『本が好きだ！め

長期社会体験研修修了生

中山一弘 校長先生 訪問

平成23年度に

サマンサジャパンで一年間の社会体験研修をされた、

周防大島町立久賀小学校 中山一弘 校長先生を訪問しました。

久賀小学校は、校長として4校目の学校とのこと。

サマンサで学ばれたことを

学校経営にどう生かされているのか、

当時の思い出を交えながら伺いました。

ざせ100冊」という目標を設定し、全校児童がこの目標達成に向けてチャレンジしていますよ。

サマンサでの学びを学校経営に生かす

Q 校長として、どのようなことに力を入れられておられますか？

A まずは、挨拶の指導ですね。教職員には「地域の方への感謝の気持ちは、子どもへの挨拶に比例する」と繰り返し話しています。児童が学校を支えてくださっている地域の皆様への感謝の気持ちをもちことができるよう、丁寧に指導しています。私自身も、登校時には

が生きています。

三つ目は、学校にとって、地域にとって必要とされる教職員を育てることです。そのために、「日頃から自らの人間性を高めるための勉強に取り組もう」と呼びかけています。教師として充実した人生を送るためにも、心を磨く取組は欠かせません。教室の中で起きたささやかなことにも喜びを感じ、感動する心をもって素直に生きる。その感動からわき上がってくるエネルギーを糧に、また子どもたちとともに前へ進んでいく。そんな先生を一人でも多く育てていきたいですね。

いずれも、サマンサで教えていただいたことです。私の学校経営の基盤となっています。



インタビューを終えて

学校を訪問したのは、8月上旬。真っ黒に日焼けされた中山校長先生に理由を伺うと、夏休み中も児童の水泳指導や校地内の草刈りに精を出されていたそうです。お話の一つ一つから、学校経営にかける熱い思いが伝わってきました。最後に「これからも安岡正篤先生の『人のせいじゃない。全て自分のせいだ。』という言葉を胸に置いて、学校経営に取り組んでいきます。」と穏やかな表情で語ってくださいました中山校長先生。これからも久賀小学校の子どもたち、先生方を応援しています。



読書ノート



周防大島町立久賀小学校

「瀬戸内のハワイ」と称される観光地として有名な周防大島にある学校です。「ふるさとに愛着を抱き、豊かな人間性を備えた、かしこくやさしくたくましい子どもの育成」を教育目標に掲げ、全校児童133名が元氣いっぱい過ごしています。



高のおもてなしを」と思ってやっていることが、こんなにも自分の人生を豊かにし、周りの人を笑顔にするのかと気づかせていただきました。

この研修で私が一番幸せだと感じたのは、サマンサの輪に入れていただいたこと。私もここで学んだおもてなしの心を、職場で、あるいは自分の生活の中で生かしていこうと思います。私もおもてなしをつなぐ、メッセージになるために。

清掃実技研修



サイト訪問(イオン光店)

日々の生活は忙しいものです。「忙」という漢字は『心』が『亡』くなる」という意味で成り立っているそうです。今回の研修で、物事に向かうとき、忙しくても心を亡くさず、丁寧に向き合い続けることが、お客様の喜びと会社の発展につながることを学びました。この物事への丁寧な向き合いが習慣となるように、生活していきたいと思っています。本当にありがとうございます。

岩国市立柱野小学校 阿部 くるみ 先生

げ出された状態ではなく、ちゃんと人と人につながっていることでした。それは社内でもサイトでも、どこに行っても同じでした。だから、その中にいる自分まで優しい気持ちになれたのです。皆さんが生きて生かされているのは、それがわかっておられるからだと感じました。「お客様に最



『せんせいの社会体験研修』

新任教頭先生の企業研修

新任の教頭先生を対象とした企業での社会体験研修で、サマンサジャパンでは2名の先生をお迎えしました。今回、サマンサジャパンで企業の社会体験をされたのは、阿部くるみ先生と原田健一郎先生です。5日間の研修のつひとつすべてに、真剣に熱意をもって取り組まれる姿が印象的でした。



原田 健一郎 先生

育てることにも、教職員を育てることにも、相手に丁寧に向き合うことが必要です。その向き合いがなければ、相手になかなか受け入れてもらえません。頭では理解できていることではあったのですが、その気持ちを忘れてしまっていたように思います。

思いやりのベクトル

「あっという間に、5日間が終わってしまった。」これが、今回の研修が終わって、一番に口をついて出てきた言葉でした。

サマンサにいて感じたのは、人に向かう思いやりのベクトルが、自分から発信され相手に届いていること。しかも、ベクトルの起点も終点も投



会長の話を真剣に聞く研修生

久賀小学校 中山校長先生を訪問



周南市立徳山小学校 教頭

この度は研修をさせていただき、本当にありがとうございます。お忙しい中にもかかわらず、多くの方から笑顔でお話をいただき、有難かったです。お話を伺う中で、サマンサの社員教育と学校の教育には共通点が多いと感じました。学校では、子どもを



中

期事業発展計画発表の冒頭、小野英輔会長から全社員・スタッフへ向けて「お客様に名指しで選ばれる会社に成長していくために皆さんの協力が必要です！」との力強い呼びかけがありました。

みらいジャパンでは、委託された業務を実施するだけでなく、お客様から「こんなサービスも欲しい」という更なる要望を引き出すことで、従来の受注型産業の構造からの脱却を進めています。社員一人一人がお客様のために何が出来るかを考え、実行することで、お客様から選ばれ続ける会社を目指します。

AI時代に
淘汰されない
「おもてなし」を
実現するための取組

① 付加価値の創造

私達の売り物は業務だけではなく、業務と付加価値（サービス）。さらなる高みを追求する姿勢と努力こそが、みらいジャパンの新たなファンを生み出します。全社員・全スタッフがお客様に喜んでいただくために何が必要なのかを考え、MQC（Mirai Quality Control）活動を通して売り物を磨きます。

第9期

事業計画 発表会

9月8日、
山口県下関市の
シーモールパレスで、
社員とスタッフ、
来賓4名を合わせた
総勢219名が参加する
株式会社みらいジャパン
第9期
事業計画発表会と
ふれあい会が
開催されました。



小野英輔会長

② チャンスコールの活用

お客様の視点に立ったサービスを追求する上で大事にするべきことは、お客様からのご意見である「チャンスコール」。

チャンスコールはお客様が会社に対して、改善すべき点を教えてくださる『ありがたいアドバイス』であり、決してクレームではありません。私達はお客様から選ばれ続けるために、チャンスコールに耳を傾けながら、進化し続けます。

そして、業務の在り方、進化への道筋が、小野会長から参加者全員に示されました。

「継続的なMQC活動が新たな付加価値を生み出すのです。その取組がまた新たな感動をお届けすることになるのです。常に進化をするための努力を積み重ねることが、お客様に選ばれ続けるためには重要であり、現場第一線にいる私達だからこそ出来ることがあると思うのです。」

最後は田村智明さんが社員を代表して、全社員「丸」なつて業務の進化に取り組んでいくことを誓い、第9期事業計画発表会は閉幕しました。

田村智明さん



謝辞全文

本日、このように永年勤続の表彰をいただきまして、本当にありがとうございます。

僭越ながら、一同を代表しまして、一言お礼の言葉を申し上げます。

私自身、過ぎ去った長い年月を振り返ってみますと、表彰に値するような功績は何一つとして思い当たりません。

しかし、与えられた仕事を精一杯やり遂げることが出来たという、働くことの喜びだけはしっかりと掴み取ることが出来たと思っています。

また、こうやってこの場に立たせてもらっているのは、支えてくれた上司や先輩、そして同僚たちのおかげだと感謝の気持ちでいっぱいです。今日の会社の発展を見る喜びと同時に、この表彰を受けたことを機に、30年前を思い出し、初心に帰ることで、さらに会社の発展のため懸命な努力をしていきたいと思います。

今後ともどうぞ、変わらないご指導をいただきますようお願い申し上げ、お礼の言葉とさせていただきます。

本日は本当にありがとうございました。

警備部
東 聖喜さん



感動創造企業
株式会社 **みらいジャパン**



小野真嗣社長



中野浩幸様



第

2部のふれあい会は参加者が毎年楽しみにしている懇親会。小野真嗣社長の「皆が同じ考えをもって仕事をすると、どこにも負けない会社になります。さらに人間力を高めて、元氣のある良い会社にしていきましょう」という言葉で始まり、そして、来賓の山口銀行 取締役 本店営業部長 中野 浩幸 様からの乾杯の挨拶でスタートし

ふれあい会

ました。

食事を楽しみながら和やかに会は進み、今期の表彰式が執り行われました。優良表彰の他、永年勤続表彰では勤続30年の東聖喜さんをはじめ、溝田新さん、原口美穂さん、加藤喜三郎さん、渡邊暢

千さん、穂積敏之さん、林雄太さんら6名が表彰されました。東さんは「30年の勤務の中で、働くことの喜びをしっかりとつかみ取ることができました。30年前を思い出し、初心に帰ることで、さらに会社の発展のために懸命な努力をしていきたいです。」と謝辞を述べ、参加者全員から温かい拍手が送られました。