

親孝行という言葉は身近だけれど、どこか漠然としていたのでスマホで「親孝行とは」を検索してみた。しかし自分にしつくりくる答えが見つからなかつたので、同じ質問を夫にしてみることにした。すると「難しいね。人によって、立場によつて、受け取り方や感じ方が違うだろうから」という納得の答えが返ってきた。それからしばらく2人で親孝行について話をして、最後は自分達が健康で日々の生活を無事過ごすことで、両親を含めた周り

の人への感謝と思いやりの気持ちを忘れないこと…が親孝行に繋がるのかなということでお話を落ち着いた。自分たちの子供もそつあつて欲しいと思う。この度、結婚と出産を経て7年振りに働きはじめて少し見聞が広がつたかなと感じている。こうして親孝行について向き合つて考える機会もできた。来年の「親孝行レポート」では今より具体的なエピソードが書けるようになつているかも知れない。何より私は両親が大好きで尊敬している。

Coucou

サマンサ グループ 社内報 [コウコウ]



サマンサ グループ

■ Samansa HLDGS
Samansa Japan
MIRAI JAPAN

■ Samansa HLDGS

Samansa Japan
サマンサジャパン株式会社

本社 〒745-0845 周南市河東町2-36 PHONE 0834/32-1188 FAX 0834/31-5956
福岡・別府・山口・島根・岩国・広島・福山・岡山・神戸・鈴鹿・春日井・三河・長野・諫訪・静岡・浜松・テクノサービス

http://www.samansa.co.jp Email info@samansa.co.jp

■ MIRAI JAPAN
株式会社みらいジャパン

〒750-0066 下関市東大和町2丁目13番1号
TEL(083)267-6161 FAX(083)267-6163
http://www.mirai-japan.jp/



Instagram



SAMANSAJAPAN.OFFICIAL



Coucou

サ マンサジャパンの人づくりは親孝行の実践から始まります。その親孝行の「孝行」をCOUCOUとローマ字にしました。フランス語では「クー」と読み、親しい間柄で「こんにちは!」や「やつほー」という使い方をします。

バックナンバー

contents Coucou vol.110

表紙:西濃厚生病院 コンシェルジュスタッフ

02

総合評価1位獲得!!
フジグラン岩国(塩ビ床材部門1位)
フジ新南陽店(セラミック床材部門1位)
※ 3店舗同点1位
フジ桜馬場店(セラミック床材部門1位)

06

SQCパフォーマンスコンテスト

岩国営業所・テクノサービス部
寄り添いたい、大好きなあなたに 伝えたい、私の♡(心)

広島営業所・営業部
ホスピタルクリーニングマイスターになろう! いつもキレイを目指して

発表チーム 三河営業所・神奈川営業所・長野営業所
One for all All for one サマンサ流働き方改革

岡山営業所・神戸営業所
Pride

鈴鹿営業所
おもいをかたちに わたしたちにできること

特別発表 一ヶ月後にはコンシェルジュ 広島営業所 白波瀬 麻知子 徳山営業所 相本 薫

08

最優秀賞 広島営業所・営業部

優秀賞 三河営業所・神奈川営業所・長野営業所

感動賞 岩国営業所・テクノサービス部

ファッショショーン

来賓コメント

10

山口県厚生農業協同組合連合会 代表理事理事長 大亀 浩司 様

公益財団法人 大原記念倉敷中央医療機構 倉敷中央病院 地域医療連携部 部長 山下 伸司 様

三重県厚生農業協同組合連合会 松阪中央総合病院 看護部長 濱口 早弓 様

12

魔女人形コンテスト開催

金賞 広島営業所 フレスタ勤務 西村 貴美恵さん 銀賞 徳山営業所 三田尻勤務 西方 明子さん 鈴鹿営業所 海南病院勤務 伊藤 豊世美さん

14

新規!! お客様 インタビュー 岐阜県厚生農業協同組合連合会 **中濃厚生病院** 様 事務局長 天野 裕久 様 看護部長 大野 貴子 様
コンシェルジュ

18

新規!! お客様 インタビュー 岐阜県厚生農業協同組合連合会 **西濃厚生病院** 様 事務局長 堀尾 弘之 様 企画総務課長 阿部 雅也 様
コンシェルジュ

22

キリンビール元代表取締役副社長 100年プランニング株式会社 代表取締役 **田村 潤 氏 来社!!**

23

春日井営業所開設

24

みらいジャパン MQCセミナー お客様に感動をお届けするために

新

年あけましておめでとうございます。皆様におかれましては健やかに新年をお迎えのこととお慶び申し上げます。新たに

年

の始まりにあたり、心を新たにし、一層の成長と繁栄を願っております。

今年の干支は「甲辰」であり、「成功」という芽が成長していき、姿を整えていく年となるようです。これから成長をさらに形作っていく年であり、これまでの努力が実り、夢が叶う年となることを心より願っております。

昨年はSQCとパフォーマンスを融合させたSQCパフォーマンスコンテストを開催致しました。SQC活動をパフォーマンスで、「覧頂くことにより、スタッフの取り組んだ内容、そしてお客様への想いがこれま

空へ昇る龍のように、
雲を突き抜け夢を掴む

サマンサジヤパン株式会社
代表取締役社長
小野 晃

でよりも身近に感じていただけたのではないかと存じます。

また、新天地となる岐阜県で新たにコンシェルジュ業務が始まりました。接遇力を高めたいというお客様がコンシェルジュに多くの期待を寄せられていることが感じられます。そして、新たな拠点として、春日井営業所を開設いたしました。

当社はお客様にとって必要とする存在であり続けるために、真に価値あるサービスを提供し、信頼される企業として、社員一同、誠心誠意努力し、更なる進化に努めてまいります。

新しい一年が皆様にとって素晴らしい出会いと成果の年となりますよう、心からお祈り申し上げ、新年のご挨拶とさせていただきます。



2023年9月1日、
SDGs宣言しました!

当社は、『二つのお客様の幸福と繁栄』という企業理念のもと、事業活動を通じて「持続可能な開発目標(SDGs)の達成に貢献し、地域課題の解決および、持続可能な社会の実現に努めてまいります。

表彰状

二〇二三年度上期総合評価
第一位（塩ビ床の部）
サマンサジヤバン株式会社
フジグラン岩国事業所殿

貴社は清掃業務における美観の維持向上に努められ表記の成績を認められました。よってここにその功績を讃え表彰いたします。

フジグラン岩国店賞状

総合評価1位獲得！

フジグラン岩国（塩ビ床材部門1位）
フジ新南陽店（セラミック床材部門1位）
フジ桜馬場店（セラミック床材部門1位）

※3店舗同点1位

フジグラン岩国のサイトマネージャー若松屋さん（左）と神田さん（右）



フジグラン岩国のサイトマネージャー若松屋さん（左）と神田さん（右）

フジ新南陽店賞状

二〇二三年度上期総合評価
第一位（セラミック床の部）
サマンサジヤバン株式会社
フジ新南陽店事業所殿

貴社は清掃業務における美観の維持向上に努められ表記の成績を認められました。よってここにその功績を讃え表彰いたします。



表彰状

二〇二三年度上期総合評価
第一位（セラミック床の部）
サマンサジヤバン株式会社
フジ桜馬場店事業所殿

貴社は清掃業務における美観の維持向上に努められ表記の成績を認められました。よってここにその功績を讃え表彰いたします。

フジ桜馬場店賞状



洗浄機もきれいです

フジグラン岩国



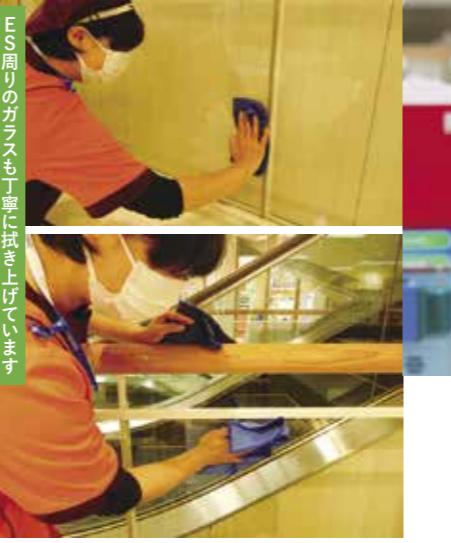
便器回りがとてもきれいでした



尿石はありません



清潔感のあるトイレ
目皿は毎日外して洗っていました



パッキングもきれいです

毎日ハフを掛けているそうです

塩ビ床の光沢バツクリ



お客様が多い店舗ですが夕方の時間帯でも玄関回りがきれいでした



玄関ガラスには雲リ一つありませんでした



販物カートの下にも埃はありません

4Sが行き届いた控室



株式会社フジ・リテイリング様が行われるインスペクションは、床面の清掃状況だけではなく、店舗全体の美観、そしてスタッフの笑顔や挨拶、身だしなみなど、多岐に渡る評価項目があります。

高評価を頂いた3つの店舗で、サマンサスタッフはどのような品質管理を行っているのか、スタッフの様子とあわせて取材してきました。

サマンサジヤバンがお手伝いしているフジグラン岩国、フジ新南陽店、フジ桜馬場店の3店舗が、株式会社フジ・リテイリング様による清掃業務インスペクションにおいて、総合評価1位を獲得しました。

株式会社フジ・リテイリング様が行われるインスペクションは、床面の清掃状況だけではなく、店舗全体の美観、そしてスタッフの笑顔や挨拶、身だしなみなど、多岐に渡る評価項目があります。

高評価を頂いた3つの店舗で、サマンサジヤバンがお手伝いしているフジグラン岩国、フジ新南陽店、フジ桜馬場店の3店舗が、株式会社フジ・リテイリング様による清掃業務インスペクションにおいて、総合評価1位を獲得しました。



洗浄機もきれいです





取材を終えて…

全ての店舗で共通していたのは、スタッフ一人ひとりの高いプロ意識。少

しでも時間があれば、今より少しでもきれいにしてお客様をお迎えした

長していくこうという姿勢。お互いを認め合い助け合い高め合う関係性や人間性が、の高評価の結果に繋がっていると思いました。



フジ桜馬場店

フジ新南陽店・桜馬場店のサイトマネージャー森本さん



組み合わせ、サマンサジャパンの良さがより伝わるようにと形を変えて開催しています。

10月31日、山口県周南市のホテルサンルート徳山に全国各地からサマンサスタッフが集い、5チームがこれまでのSQC活動を発表。お越しいただいたお客様とスタッフたちに活動の想いを伝えました。発表のあとにはサマンサのユーフォームを披露するファッションショーで会場を盛り上げました。

会場の様子



発表チーム一覧

① 岩国営業所・テクノサービス部

寄り添いたい、大好きなあなたに 伝えたい、私の♡(心)



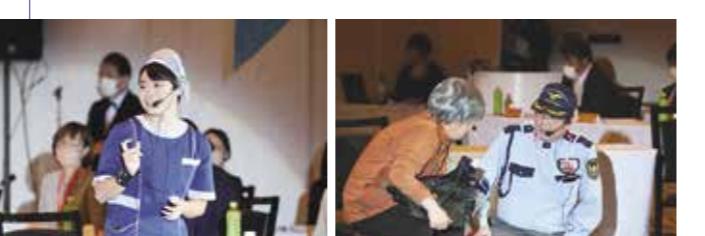
② 広島営業所・営業部

ホスピタルクリーニングマイスターになろう! キレイを目指して



③ 三河営業所・神奈川営業所・長野営業所

One for all All for one サマンサ流働き方改革



④ 岡山営業所・神戸営業所

Pride



⑤ 鈴鹿営業所

おもいをかたちに

わたしたちにできること



記念すべき第30回目のSQCパフォーマンスコンテストが小野晃社長の挨拶で始まりました。

「10月10日、サマンサジャパンはおかげさまで創業から66周年を迎えました。本会も40回、50回と進化させ、さらなる革新を目指して参ります。現場の最前線のスタッフが日々、お客様の幸福と繁栄を追求していく中で、何を考えて、どのような活動しているのかをSQCパフォーマンスコンテストを通じてご覧いただきたいと思います。今日は1日よろしくお願ひいたします」

第30回 SQCパフォーマンスコンテスト

司会:長野営業所
柳澤みと志さん(左)
田中智子さん(右)



魔女の仮装で会を盛り上げてくれました



小野晃社長

特別発表

広島営業所
白波瀬 麻知子

徳山営業所
相本 薫

一ヶ月後には
コンシェルジュ

サマンサジャパンでは、教育研修を大切にしています。今回、特別発表としてコンシェルジュ業務前に行う研修の一部をご覧いただき、「ここまでやるのか!」というサマンサブランドのこだわりの一端を紹介しました。



広島営業所
白波瀬 麻知子

徳山営業所
相本 薫

一ヶ月後には
コンシェルジュ

サマンサジャパンでは、教育研修を大切にしています。今回、特別発表としてコンシェルジュ業務前に行う研修の一部をご覧いただき、「ここまでやるのか!」というサマンサブランドのこだわりの一端を紹介しました。



SQCパフォーマンスコンテスト



ファッショニヨンヨー

華やかなユニフォームが、スタッフの働く気持ちも、目にしたく利用者様の気持ちも明るくします。

恒例となつた
ファッショニヨーでは
「コンシェルジュ」のユニフォームに
スポットを当てました。
笑顔でランウェイを歩く
サマンサスタッフがショーに華を添えます。



第30回 SQCパフォーマンスコンテスト



新入社員の「なぜ」この手順で清掃をするのか?」という素朴な疑問。この疑問をきっかけに、これまで人によつて手順が異なつていたことに着目しました。

スタッフ間で手順を細かく確認し、改めて振り返りを実施。より良い清掃ができるよう手順書や動画を作成し、誰もが同じクオリティでサービスが提供できるように。お客様から安心して任せていただけの清掃スタッフを目指した取組を紹介しました。

最優秀賞
広島営業所
営業部

発表者
磯部 幸枝
江口 淑子
宗田 亜紀
馬場 恵
岩本 幸子

営業部

井上 瞳

「One for all All for one ~サマンサ流働き方改革~」
サマンサの願いはスタッフ一人ひとりが仕事を通して、キラキラ輝き続けること。

今の仕事にやりがいを感じているものの、もっとスキルアップしたい!そんな一人のスタッフのもやもやした感情に、兼務といふ新たな道を提案しました。

チャレンジプレイヤーの困難な挑戦をどうサポートしていくのか。仲間を想うSQC活動を見えていただきました。

優秀賞
三河営業所
神奈川営業所
長野営業所

発表者
飛田 順子
上田 紗子
石原 恵

神奈川営業所

田中 加奈子

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策で面会が制限され、入院ご利用者様の寂しげな姿が気になつたサマンサクラブのスタッフたち。大好きなご利用者様たちが少しでも明るく過ごせるよう、まずはご利用者様の気持ちに寄り添った声かけを実施しました。そして、ご利用者様へ思い込みで、スタッフみんなで折った折り紙を飾るなど、愛情の詰まつた取組を紹介しました。

感動賞
岩国営業所
テクノサービス部

発表者
新木 和子
齊郷 由美
朝来野 なつみ
友川 美紀
高倉 英維
吉尾 克乃美
村上 美樹
木村 詔幸

テクノサービス部

木村 詌幸



「実直に一つのことを突き詰めて
いつた発表に心を打たれました。
今後の病院の仕事は治療する
ことだけではなく、患者さんの
不安を取り除くことや患者さん
の望まれることをいかに提供し
ていくかが、今後の病院経営の課
題だと言わわれています。皆さま
が我々に提供してくれている
サービスはまさしくその礎だと
思いますので、今後とも引き続
き宜しくお願ひします」

「サマンサさんには清掃を中心
にお世話をなっています。いつも
礼儀作法がきつちりされていて、
朝明るく挨拶してもらうことで
1日元気に働くことが出来てい
ます。一番印象に残ったのは感謝
してもらうのではなく、自分が
受けた感謝を別の人へ返すとい
う言葉。サービス業の本質だと
思います」

山口県厚生農業協同組合連合会
代表理事理事長

大亀 浩司 様

「実直に一つのことを突き詰めて
いつた発表に心を打たれました。
今後の病院の仕事は治療する
ことだけではなく、患者さんの
不安を取り除くことや患者さん
の望まれることをいかに提供し
していくかが、今後の病院経営の課
題だと言わわれています。皆さま
が我々に提供してくれている
サービスはまさしくその礎だと
思いますので、今後とも引き続
き宜しくお願ひします」

公益財団法人
大原記念倉敷中央医療機構
倉敷中央病院 地域医療連携部 部長
山下 伸司 様



来賓コメント

SQC 第30回
コンテスト パフォーマンス



三重県厚生農業協同組合連合会
松阪中央総合病院 看護部長
濱口 早弓 様

「当院ではコンシエルジュをお願い
しているのですが、目配り気配り
心配りでいつも患者様からお褒め
の言葉をいただいています。

課題を見つけ、目標を掲げて、
それに応じてアクションを起こし
て、さらに評価していくという
PDCAサイクルを回しているこ
とを実感しています。企業理念を
ベースに当院の理念の実現に向
け一緒に働いてくださっているこ
とも分かりとても感動しました」

として495床を有する中濃厚生病院様。3次救急療を担うこちらの病院には日々多くのご利用者様が来院されています。

パルテノン神殿を思わせるほど立派な支柱が並ぶ玄関ロビーでは、空をイメージさせる青い制服をまとったコンシェルジュたちがご利用者様をお出迎え。笑顔でお客様の繁栄のお手伝いをさせていただいています。

サービス導入の経緯、
彼女たちの働きぶりについて
事務局長の天野 裕久様、
看護部長の大野 貴子様に
お話を伺いました。

岐阜県厚生農業協同組合連合会 中濃厚生病院様

新規!!



大野 貴子様
看護部長



コンシェルジュを導入していかがですか？

導入したばかりの時は患者さんから「ここはホテルじゃないのにどういうことだ」とご意見をいたしました。でも、そのご意見もありました。でも、そのご意見こそが私たちの狙い通りで、病院が何か変わったことを始めたぞと印象づけることができました。



天野 裕久様
事務局長

導入のきっかけについて
教えてください。

2022年に山口県で開催され
た日本農村医学会に行った際に、受付やランチョンセミナーを担当されていました。また、愛知県の海南病院に当院

今年の4月に当院の病院長が交代したこと、新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことでもあります。世の中が変わっていくタイミングでシンボル的に病院イメージを変えていきたいと導入を決めました。

また、愛知県の海南病院に当院の職員が訪問した際に、ロビーで右往左往している職員に最初に声をかけてくれたのはやはりサンサのコンシェルジュさんだったんです。そういうふた他院での実体験も後押しになりました。

また、愛知県の海南病院に当院の職員が訪問した際に、ロビーで右往左往している職員に最初に声をかけてくれたのはやはりサンサのコンシェルジュさんだったんです。そういうふた他院での実体験も後押しになりました。

コンシェルジュの立ち居振る舞い

玄関業務で一緒になる機会があつたのですが、おそらく患者さんのお顔、介護や介助、車椅子が必要かどうかも全て把握されていて、私たちが動くより早くサマンサさんが車椅子をサッと準備して、介助

9月には第三者機関による接遇

マナー講師の抜き打ち検査が実施されました。結果報告で最初に出たのがサマンサさんへのお褒めの言葉です。「病院の玄関のフロア周り

がすごく華やかになり、病院としての格が上がった」と。接遇ももちろんですが、立っている時の立ち姿、姿勢が素晴らしいとの声もい

ただきました。今はまだスタートしたばかりですが、大事なのはその接遇に対する風土が院内で醸成され、職員の意識が上がっていこう



私たちにお声がけください



チームワークよく!



笑顔で対応いたします



ご一緒に本日の診療内容を確認します



中濃厚生病院
コンシェルジュ

届いているので助かっています。

共に築き上げていく

当院の患者さんは高齢者の方が多く、院内の会計に自動システムが導入されて戸惑われる方も多いのですが、困らないように丁寧に教えてもらつて安心したという声が

2カ月に1度コンシェルジュさんからこうしたらどうか、こういうことをしてみたいと日々の業務で感じたことをフィードバックしていただきています。施設のハード的のことや、やり方を変えるだけで効率化でき

ることもあって直接提案してもらえるのはすごくありがとうございます。提案してもらうことで共に築き上げていてることを実感しています。サマンサさんの企業理念の中にある「二つのお客様」はまさにこのことですね。



移乗しやすい場所へ



青い服が目印です

2023年10月1日に揖斐厚生

コンシェルジュ

病院と西美濃厚生病院が病床再編を行い、西濃・揖斐地域の400床の総合病院「西濃厚生病院」が誕生しました。急性期から回復期・在宅医療、終末期まで対応する地域完結型の医療機関には地域から大きな期待が寄せられています。

サマンサジヤパンでは記念すべき

新病院の開院当初からコンシェルジュがお手伝いさせていただいています。新病院の顔として、地域のご利用者様にご満足いただけるサービスを提供します。

この度は、導入からここまでのお働きについて
事務局長の堀尾弘之様、
企画総務課長の阿部雅也様に
お話を伺いました。

岐阜県厚生農業協同組合連合会 西濃厚生病院 様



企画総務課長
阿部 雅也 様

企画総務課長

新規!!



この1ヶ月、患者さんと接するところを見させていただきましたが、当院のスタッフがあのスキルを身に付けるには相当の時間がかかると思います。基礎教育がしっかりとできているので開院当日から即戦力として細やかに対応いただき、ただただ驚くばかりです。患者さんからの色々なご意見を、当院の職員と情報共有し、改善していく良い流れがでています。

コンシェルジュを導入していかがですか？



事務局長
堀尾 弘之 様

導入のきっかけについて
お教えてください。

当院が新しくなるタイミングで他院との差別化を図るために導入しようと院内の会議で提案しました。

他の病院もそうだと思います

が、そのポジションに事務職の人材

を配置するわけにいかず、ボランティアにお願いするわけにもいきません。専門でお願いできるところを探していた時、山口県の学会でのプレゼンを受けてサマンサさんの事

を知りました。その後は会議などでコンシェルジュの導入を呼びかけ続け、ようやく実現しました。

1ヶ月であれだけのことが出来るようになるのは教える方のスキ

ルはもちろん、自社の教育がしっかりとしていく、体制が整っているからだと思います。私たちからするとすごく新鮮で、お任せして良かった



委託業者さんは徐々に慣れていくものという認識で、初日は何も仕事にならないだろうと期待していました。ですが、サマンサさんは初日から当院の職員と同じ

初日から見える
他社との違い

か、むしろそれ以上に1階のフロアを一番熟知させていたのではないかと思うほどでした。フロアマップなど何も見ずに患者さんを案内されていたのには本当にびっくりしました。本社から連れてきた人材といふわけではなく、こんな優秀な方を地域で採用出来ていることにも驚きました。

お困りとはございませんか？



チームワークよく！



フロアのご案内をいたします



降車のお手伝いをいたします

コンシェルジュ

西濃厚生病院

伝播する良い刺激

りの対応も素晴らしいです。

職員だけでは目の行き届かない

掛け患者さんのお話を聞いて、リア

ルタイムに反応できるのはすごく

良いことだと思います。

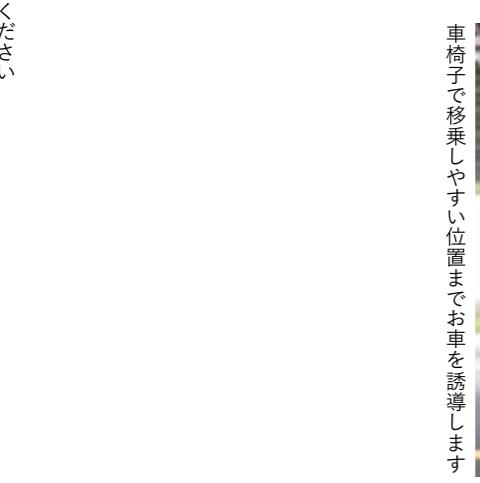
患者さんから、コンシェルジュとの

接遇の差を比べられてしまうので、

出ていると思います。



私達にお声掛けください



車椅子で移乗しやすい位置までお車を誘導します

マスクをしているとわかりづらい

はずの表情もコンシェルジュさんの

笑顔は伝わってきて、気配り心配

お困りの方がみると、自ら声を

掛け患者さんのお話を聞いて、リア

ルタイムに反応できるのはすごく

良いことだと思います。

患者さんから、コンシェルジュとの

接遇の差を比べられてしまうので、

出ていると思います。

職員のみならず、他の業者の方に

教育で何とかしなければならない

部分なのですが、そういう効果も

出ていると思います。

田村潤氏 来社!!

キリンビール元代表取締役副社長
100年プランニング株式会社
代表取締役
田村潤氏



春日井営業所開設

令

和5年10月23
日にサマンサジャパンの新たな拠点、春日井営業所を開設する運びとなりました。

これを機に、愛知県・岐阜県のお客様の、ご要望により一層お応えできるよう努めて参ります。何卒温かいご支援ご指導を賜りますようお願い申し上げます。

事業所名:サマンサジャパン株式会社 春日井営業所

住所:〒486-0844 愛知県 春日井市 鳥居松町4丁目68 シティ春日井 2階 D号室

TEL:0568-29-8838 FAX:0568-29-8837
所長:伊藤 彰啓

Map:<https://maps.app.goo.gl/aR3UAjsRYVy6Svzr9>



「やる気の正体」は、2月の指定図書です。

キリンビール株式会社の元代表取締役副社長、田村潤氏がサマンサジャパンの本社にいらっしゃいました。

書籍「キリンビール高知支店の奇跡」は、平成28年に指定図書になりましたので、覚えている方も多いと思います。

第68期の事業発展計画発表会(2024年5月8日開催)では、田村潤氏による講演いただく予定です。

田村潤氏のご紹介

全国シェア1位が長く続いたキリンビールでしたが、アサヒビールにその座を奪われ、倒産の危機にまで苦戦をしいられていました。氏はそれを、高知支店を皮切りに全社を立て直した中興の祖です。



開催風景

みらいジャパン MQCセミナー MQCって? 何?

下関市のみらいジャパン本社会議室で11月27日、「MQCって? 何?」と題した勉強会が開かれました。サマンサジャパン企画部の栗林孝幸課長を講師に招き、受講者は和やかな雰囲気の中で基礎を学び、MQC活動のワークに取り組みました。

お客様に感動をお届けするために

セミナーはMQC活動の意味を確認することから始まりました。「MQCとはみらいジャパン流Quality Control(品質管理)。お客様の幸福と繁栄を追求する企業理念、社員の明るく豊かな人生という経営理念の実現に向け、売り物を磨いてお客様に感動をお届けするための活動のことです」

栗林課長は「売り物を磨く」についても例をあげながら分かりやすく解説されました。

「サマンサジャパンやみらいジャパンの売り物とは『業務』プラス『付加価値』のこと。『付加価値』とは人間性による部分が大きく、挨拶や気遣い、笑顔、おもてなしなど『サマンサらしさ』のことです。付加価値のレベルを上げる、業務の質を上げるなどいろんな磨き方をして『今よりも良くする』、それが売り物を磨くということなんです」



MQC活動の意味

ワークに取り組む参加者

付箋に書いた要因

付箋を使って売り物磨き

セミナーの後半では付箋を使い、今の現場の困り事や気になることをテーマに、4人1組のグループで実際にMQC活動を体験しました。

テーマを決めて現状の把握、要因の解析、対策を立案します。

「なぜなぜ」を繰り返して、リーダーを中心に意見を活発に出し合います。テーマに真剣に向き合い、時には笑いも生まれながら、和気あいあいと各班で付箋に要因を書いていきました。

「人はどうしても正解を求めてしまいますが、こうやって考える時間が重要なんです。失敗してもまた対策を考え、少しでも改善出来れば良い。最初にみらいジャパンの付加価値は人間性だと話しました。つまり、自分自身を磨くことこそがMQCだと私は思います。自分たちの売り物に誇りを持つためにも、このMQCを活用して、楽しんでもらえたらと思います」と栗林課長からエールを贈られたスタッフたちは、セミナー終了後も時間の許す限りワークを続けました。