

サマンサジャパンコミュニティ情報チャンネル

Samansa

社内交流誌 季刊サマンサ



2016. 7月号



vol. **78**
2016. 7月発行



CONTENTS

特集

2-5



サマンサジャパン 第60期 社員ふれあい会

世界を知ろう!日本を知ろう!それが発展への道!
大躍進サマンサジャパン!10年後の更なる発展をめざして!
「うそ電話詐欺撲滅!」 ～一人ひとりにできること～
仲間とあえた喜び!共に過ごせた時間への感謝!

お客様からお聞きした ちょっといい話

6-7

サマンサジャパンを見ていてくださる方がいる!

岡山済生会病院～コンシェルジュサイト～

8-9

お困りごとは私たちにおたずねください!

リフォーム

10-11

こだわりと実用性! 店舗から和テイストのリビングに!!

新入社員研修

12

咲き誇るサマンサジャパンのニューフェイスたち!

山田常務を偲ぶ会

13

言葉で言い尽くせない思い出と感謝をこめて

長期社会体験研修

14

栗林先生、サマンサジャパンへようこそ!

熊本支援

15

仲間を想う心がつながる! ～熊本地震被害への支援～

みらいジャパン

16-17

笑顔の力が職場を変える!! 第10回MQC発表会



人間でなくてはできない「付加価値」

第60期がスタートした4月上旬に、周南市に本店がある西京銀行の平岡頭取より、次のようなメールをいただいた。

おはようございます。

西京銀行の平岡です。

今朝は大雨でしたが、7時過ぎに銀行に着くと、階段の上り口にバスタオルが広げてありました。うちの総務部も気が利くなど思っていましたら、御社の社員の方の気配りと判明しました。

朝から感心、感動しております。

状況を確認したところ、この日は行員の方の会議が多いと聞き、床や階段が濡れて滑るといけないと思つて、雑巾の代わりにバスタオルを敷いておいたとの事であった。こういったスタッフの気配りに、頭取が気付いてくださったのだ。

人工知能の発達により、将来、多くの仕事機械に取って代わられる可能性があると言われている。長崎のハウステンボスのオフィシャルホテル「変なホテル」は、既に多

くの業務をロボットが担当しており、「世界生産性の高いホテル」と言われている。先日、ハウステンボスの澤田社長の勉強会があり、実際に泊まってみた。講演の中で、「これまでは単純作業も人がやらなくてはならなかった。これからはロボットがそれらを担当し、人間は付加価値の高い業務を担当していく。『変なホテル』はそのためのテストケースだ」と言っておられた。将来、来るであろう機械化の波に飲まれないためには、「人間でなくてはできない付加価値を高めていく」ことが必要だ。今回のバスタオルの件は、気付きを持つことができる人間だからこそできたのだと思う。

朝から強い雨が降っていて、「嫌な天気だなあ」と思っていたところにうれしいメールが届き、心の中にバツと陽が射したような気持ちになった。

平成28年 6月

代表取締役社長 守政和浩

世界を知ろう！日本を知ろう！
それが発展への道！



社員を代表して決意表明を発表した伊藤彰啓課長(岡山営業所)

サマンサジャパン 第60期 社員ふれあい会

第1部

5月7日、周南市のホテルサンルートで第六十期となる

サマンサジャパンの事業発展計画発表とふれあい会が開催された。

飛躍的な成長をみせるサマサジャパンの新たな挑戦がここから始まる！

世界が生活に与える影響

世界の中で日本がどのような状況にあるのか。

第一部の事業発展計画発表で小野会長、守政社長の総括の中にあつた共通項目である。世界を知り、日本への影響を知り、その中で会社の戦略を立てるということ。

「世界を知る」という言葉は果てしなく大きなものを感じる。しかし、お二人の言葉をあらためて考えると、世界情勢は我々の日々の暮らしに直結しているのである。わかりやすい例としてあげられたのはガソリン価格の変動だった。車を運転する人なら、給油の際になんとなくでも「最近高いな」「あれ？安くなったな」と感じることがあるだろう。



い出した。

「夢は終わらない。たどり着いたと思えば次の夢が待っている」

一つの目標達成は、次の目標へのスタートとなる。第60期、サマンサジャパンはすでに次の目標に向かって進み始めている。



原因の一つとして、大国、新興国の原油需要の伸び悩みにより、供給過剰が生じたことなどがある。端的に言えば「原油が余ってきた」ということだ。こういった状況は突然に起こり得ることではなく、徐々に変化していくものである。この「徐々に変化していく世界」を知ることが、生活にどのような影響をあたえていくのかを考えることができるようになる。

「目指すのは10年後。発展のチャンスは社内には転がってはいません。広く社外に目を向けていきましょう」60期を迎えたサマンサジャパンのこれからにとって重要なのは、広い視野と柔軟な対応にあるのである。

一丸となつて目標に挑む！

毎年、熱い想いを持った社員、スタッフの参加による事業発展計画は熱気あふれるものとなる。だが、今年さら



に誇らしさと嬉しい報告があつた。

営業部がかつてない営業成績を収めたのである。それはサマンサジャパンが一つの目標としてきたものであつた。

営業部の活躍はもちろんであるが、この目標に達するにはサマンサジャパンで働く社員、スタッフ全員の努力もあつたのであろう。

現場で働くスタッフはお客様や利用者様に「魅せる仕事」をしてきた。そしてそれを全力でサポートする社員の力があつた。こういった努力や力を信じてきたからこそ、営業部も誇りを持ってお客様に接することができたに違いない。

「二人ひとりが、全営業社員！」

かつてこの事業発展計画で掲げられた言葉をそれぞれが理解し、実践してきたことの証でもある。

だが、ここはゴールではない。小野会長がある研修で話されていたことを思



我々の長期展望
世界の動静を知り、
日本への影響を知り、
その中で我々の繁栄の
戦略を立てる



大躍進サマンサジャパン！
10年後の更なる発展をめざして！

仲間とあえた喜び！
共に過ごせた時間への感謝！

サマンサジャパン 第60期 社員ふれあい会

第3部

第三部は恒例のふれあい会である。
永年勤続表彰や新入社員紹介では、同じ部署や営業所の仲間たちから
大きな祝福を受け、会場全体が拍手につつまれた。



永年勤続表彰を受ける方々の
誇らしい笑顔が輝く！



表彰を受ける仲間にサプライズの祝福とエール！



会場全体が受賞者に労いと感謝の拍手を送った



新入社員紹介では緊張の中にも
希望にあふれるフレッシュな顔ぶれが並んだ



楽しい歓談タイム！仕事の話も雑談も、
仲間との話は尽きることがない。



みんなで記念写真。この日会えた喜びを思い出の一枚に！



三部の司会をされた栗山さん、山口さん、お疲れ様でした！



サマンサジャパン 第60期 社員ふれあい会

第2部

第二部では山口県周南警察署生活安全課
山口県警部補 山本晋司様をお招きし、
社会問題ともなっている「うそ電話詐欺」についてのお話を伺った。
ご同行された方々は詐欺の手口や防止方法を演劇形式で紹介するといった、
うそ電話詐欺撲滅のための活動もされている。

一人の言葉が
大きな被害を防ぐ！

連日各種報道メディアで耳にする「うそ電話詐欺」という事件。以前は家族を語り、金銭を振り込ませるといったものが多かったが、詐欺の手口は日に日に悪質化している。

安全課のみなさんが見せてくださった寸劇では、「名義貸し」が取り上げられた。うそ電話詐欺の被害者は圧倒的に高齢者を狙ったものであるが、劇の内容を見ていると、誰でも騙される可能性があるという恐怖を感じた。同時にこういった被害を防ぐために必要なのは人と人とのつながりなのだということを教わった。

誰かが誰かを気にかけること、「その一言」が事件を未然に防ぐことができる。一人ができることは小さなことかもしれない。だが、例えばサマンサジャパンの社

うそ電話詐欺・名義貸しとは？

「〇〇さんだけが購入できる権利があります。必要がなければ他の希望者に譲っていただきたい」といった電話がかかり、手続きのために本人の名義を使用する等の話になる。その後、名義貸しは犯罪にあたるので一時的に本人名義での振り込みが必要で、そうすれば犯罪にならない。他の人に相談したら警察に捕まる可能性があるなど、被害者を心理的に追い込んでいく手口。不審な電話と感じたらおそれずに身近な人や警察に相談をすることが大切！

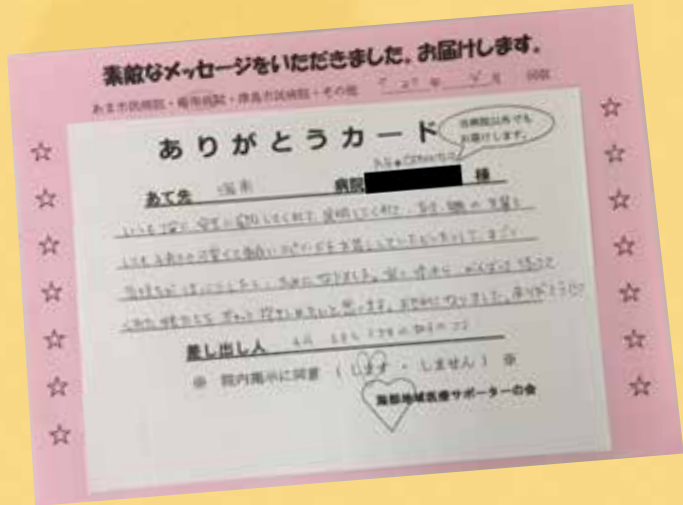
員やスタッフがそれぞれに「その一言」をかけることができたらどうだろう。家族を想うようにお客様やご利用者様のことを想うことのできるサマンサジャパンならば、間違いなく大きな抑制力となることのできるのである。

この日、この講演を見た人が他の誰かにそれを伝え、それがまた別の誰かに伝え、それぞれができることを実践していこう。

「うそ電話詐欺撲滅！」
一人ひとりにできること



お客様・ご利用者様



お客様から
お聞きした

ちよつと いい話。

サマンサジャパンを 見ていてくださる方がいる！

サマンサに寄せられた手紙

サマンサジャパンはお客様、ご利用者様から
お手紙をいただく機会が多い。
郵送であつたり、手渡しであつたりの違いはあるが、
そこには温かい言葉があふれている。

感謝の言葉に さらなる感謝を

スタッフや社員から「こんなお手紙を
いただいたんですよ」と見せられるこ
とがよくある。それは年を追うことに
増えているのである。

直接書かれた方から受け取るものも
あれば、お客様から「これはサマンサ
さんのことですねー」と渡されること
もあるという。

すべて紹介することはできないが、その
一部をこの機会にご紹介したい。誰か
に感謝されることの誇らしさ、嬉しさ
を感じて頂ければ幸いである。

笑顔への感謝

サマンサさん

入院係の時も 外来へ移動してから
もみんなが笑顔で声をかけてくれて、
今までがんばることができました。
本当にありがとうございます。

大変なことも いっぱいあると思いま
すが、協力してがんばって下さい。

みなさんの笑顔、素敵です
これは退職される病院スタッフ様から
の手紙である。

会社は違つても、同じ場所で働いてい
る人たちにも明るい笑顔を届けたい
と願うスタッフの想いが伝わった。

気持ちを明るく前向きに

清掃スタッフの皆様

入院中は大変お世話になりました。

に届けてくれたと聞きました。

私も中学校でひなん生活をした中
で、たきだしをしたり、ボランティア
のお手伝いをしていろいろな事を学
びました。

母の仕事場の病院もひ害をうけてと
ても大へんだと聞きました。

お仕事も、みんなで助け合つてこの
じょうきようをのりこえようと言つて
ました。

私もだれかが困つていたら助けよう
と思います。

今回は本当にありがとうございます

こちらは熊本地震を体験した
スタッフの娘さんからいただいた
手紙である。「誰かのため
に」というサマンサジャパンの
気持ちは子供たちの素直な
心に、人としてのあたたかな
やさしさを届けた。



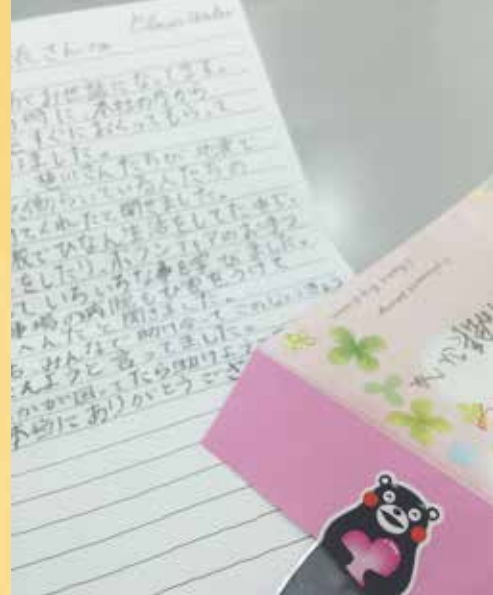
小さな心に やさしさを伝えて

サマンサの会長さんへ

いつも母がお世話になつ
てます。

熊本地震の時に、本社の
方からしえん物資をす
ぐにおくつてもらつてと
ても助かりました。

河村さんや、植川さんた
ちが自身の大へんな中、
働いているひとたちの家



お困りごとは 私たちにおたずねください！



岡山済生会病院様 「コンシェルジュ業務」

スタートから3か月が経過した
岡山済生会病院様のコンシェルジュサイト。
この3か月を見守っていただいた千田茂樹課長様と、
高市真須美次長様にお話を伺った。

専門分野の仕事に専念

岡山済生会病院様でコンシェルジュの
導入で持たれた期待は、安心感だと
話して下さったのは千田課長で
ある。

現在、入外分離として外来棟と入院
棟が分けられた岡山済生会病院様で
は、広い院内、棟間を結ぶシャトルバス
運行など、ご利用者様が必要とされ
るであろう案内業務が多くなった。

また、精算や再診受付が機械化した
ことで特に高齢のご利用者様の中
には、戸惑ってしまう方も少なく
ない。コンシェルジュを導入すること
で、専門的にそういったご利用者様に安

心して院内施設を使用してほしいと
いう想いだった。

さらに、高市次長にもお話を伺うと、
「それまでは、病院スタッフが当番で案
内業務にあたっていました。が、そうす
ると本来の業務がどうしても手薄に
なつてしまいます。それならば、それぞ
れが専門分野の仕事に専念するため
にも、コンシェルジュの必要性を感じま
した」

これまで他の病院様でも、院内スタッ
フの兼用からコンシェルジュ導入に切り
替えることで他業務の効率があがつ
たという話を聞いたことがある。「専
門分野に専念」することのメリットは
大きいのである。

簡単なことではない。

研修からこちらのスタッフを見てきて
感じたことは、研修時にはどこか自信
なさげに、ただ必死さだけがあつた。
だが、今、制服を身に付けてフロアに立
つスタッフには「案内のプロ」としての
誇らしさ、優雅さが加わっていた。
彼女たちであれば、岡山済生会病院
様のコンシェルジュとして、そしてサマ
ンサジャンのスタッフとして、他の見本
となるようなサイトへと成長させて
くれるだろう。

スタートは 受け入れられること

「案内のプロフェッショナル」としての仕
事が求められるコンシェルジュは、院内
設備を覚え案内すればよいというも
のではない。

ご利用者様一人ひとりの状況（ご病
状なども含めて）に合わせた臨機応
変さ、安心していただくための声かけ
の仕方、表情、立ち居振る舞いについて
までが求められる。

「県内ですでお仕事をされているサ
マンサさんのスタッフの評判もお聞き
して決定しました」

岡山県内には岡山済生会病院様以
外にも、サマンサジャパンをご利用い
ただいている施設がいくつかある。そ
の業務内容は様々であるが、サマンサ
ジャパンの仕事を見ていただいているお
客様からのお言葉は、どのような資料
を見ていただくよりも確かで、ありが
たいことだ。

ただ、岡山県に限らず、コンシェルジュ
を導入する病院様が増えてきたとい
え、まだまだご利用者様への認知度
が低いため、「何をしてくれる人なん
だろう?」と思われることもあるとい
うご意見を聞くこともある。こちらの
病院様ではどうだろうか。

「こちらではご利用者様にもスムーズ
に受け入れられているようで、多くの
方が総合受付でコンシェルジュの案内
を求められている姿をみかけます。笑
顔で丁寧な対応をしてくださっている
ので受付の雰囲気もいいですね」
サイトスタートから3か月、新規コン
シェルジュサイトとしての最初のハード

攻めの「コンシェルジュ」

「これからサマンサジャンのスタッフに
期待されることはどのようなことが
ありますか?」

サイト訪問をさせていただいた際、必
ずお聞きする質問である。

「サマンサさんといえば接遇教育の良
さがあります。明るい声、笑顔、あいさ
つ。院内スタッフにも良い影響を与え
てくれると期待しています。ご利用
者様の評判もよいです。今後も積極
的にご利用者様へのお声かけをして
いってほしいですね」

業務スタートからこの3か月は、ご利用
者様の流れやお声かけのタイミング
を実務の中で知る期間であつたといえ
るだろう。

「ご利用者様が求められている案内の
形」を見分けるスキル。これは業務を
通して、その経験から身に付けてい
くしかないのである。

「案内のプロ」として 新規サイトスタート！



お話を伺った千田茂樹様(写真左)と高市真須美様(写真右)
お忙しい中、貴重なお話をありがとうございました！

サマンサジャパン・サマンサリフォームの 連携が出会いを生んだ！

リフォーム・お客様訪問記 「サマンサリフォーム山口小郡店」

一言が出会いと笑顔の きっかけに！

〇様とサマンサリフォームをご利用いただいたきっかけは、サマンサジャパン社員の何気ない一言だった。「リフォームをしたいけど、どこかいいところはないかなあ」
〇様が相談されたのはかねてから付き合いがあったサマンサジャパン設備部の社員だった。
「それなら…うちの会社もリフォームをやってみますよ。話だけでも聞いてみますか？」
「へえ、サマンサさんって、リフォームの仕事もされているのか…」
この時、〇様はサマンサジャパンという会社は知っていたが、リフォーム事業があるとはご存知でなかったという。この短い会話で〇様とサマンサリフォームのご縁を作ったのである。
サマンサジャパンは業務請負業として様々な分野の業務を扱っている。ここに、サマンサだからこそできる連携がある。

目の前にいるお客様が、「今」必要とされているのは必ずしも自分が従事している業務とは限らない。清掃業務でお世話になった方が、リフォーム会社を探しているかもしれない。逆もまたしかりである。
今回の出来事は自分の会社をよく知り、自分のお客様へご利用者様をよく知ること、業種を超えてお客様の困りごとをお助けすることができるといいう、良い例である。

お客様の笑顔に感謝！

〇様はこれまで他社でリフォームされた経験をお持ちであったが、同じところだけではなく、他の会社はどうだろうと考えられていたそう。
その出会いから間近のリフォームまで、浴室、洗面所、玄関、フローリング、リビング…と多くの箇所のリフォームをお任せくださった。
以前は自宅に併設した店舗で小売店をされていた〇様宅。現在は土間であった店舗部分をつなげたキッチンと同じ高さになるように床を上げ、落ち着いた

きのあるリビングルームとなっている。道路に面し、店舗入り口であったガラス引き戸をそのまま活かし、そこからリビングへの出入りをするこもできる。実際この日の取材も玄関からでなく、直接その入り口からリビングへお招きいただいた。
洋室でありながら、和を感じさせる落ち着いたリビング。その後、ご案内いただいた玄関も同様の統一感があった。

「格子にしたいというのはずっと考えていました。実際カタログやショールームを見に行くとドアや壁紙など、たくさんあって迷いましたが、今はこの玄関が一番気に入っていますよ」
そう言われる玄関には、和テイストの格子から柔らかな明かりが差し込んでいた。
「壁紙もね、和紙のようでしょう？」
笑顔でそうお話くださる〇様から、サマンサリフォームの仕事に「満足いただけたと感ずることができた。誇らしいことである。」

リフォーム Before・After

●店舗改修リフォーム



土間になっていた以前の店舗部分。



大きなガラス戸から明るい光が入るリビングへ。



〇様お気に入りの格子戸の玄関(室内側より撮影)



玄関外周りもリフォーム。趣のある和風に仕上がっている。

ご近所にお住まいの息子さんご夫婦のお宅でもサマンサリフォームをご利用いただいている。広々としたカーポートは、風の強い土地柄を考慮して強度の高い柱を使い、安全性を高めている。天井部分から明りの入る構造で、屋内が影にならない工夫も。



こだわりと実用性！ 店舗から和テイストのリビングに！！

言葉で言い尽くせない
想いと感謝をこめて：



山田常務を 偲ぶ会



平成28年3月30日、ホテルサンルートにて、山田泰常務を偲ぶ会が行われた。山田常務のご家族やご友人、サマンサジャパン関係者が参列。多くの人に愛された故人の人物が偲ばれる。

ホテルのロビーには、山田常務の写真パネルや、愛用されていた品々が展示された。写真の前で、「これはあの時の…」

「このころの山田さんは…」と思い出を語り合う人の姿が見られた。サマンサジャパンに於いての山田常務の功績は語るまでもなく、私生活でもご家族を愛され、ラグビーやサッカー、野球を愛するスポーツマンでもあった。

「君は僕より足が遅かったのに、最後はこんなに速く駆け抜けてしまった」

ご友人が話された追悼の言葉が忘れられない。いつも全力投球だった山田常務。その姿を見続けていたサマンサジャパン社員ならば、これからもその意志を受け継いでいってほしい。



サマンサジャパン 新入社員研修

4月、サマンサジャパンの会議室では新入社員研修会が行われていた。

**研修で学ぶのは
経験と体験**

サマンサジャパンの研修は、一般的なビジネススマナーに加えて、実際の業務を想定した内容が多く含まれる。

この日参加者はスタッフたちをまとめるリーダーとなるべく、理解しておくこと、必要な資質などを学んでいた。

質問形式で進むこの研修では、まず「自ら考える」ことから始まる。

一つの状況が発生するにはその原因があり、過程がある。それらを想像し、解決に至るまでを考える。

次に重要なのが「人を知る、経験をj知る」ということだ。

自分の考えが必ずしも正しいという思い込みは非常に危険なことである。だが、サマンサジャパンにはこれまでに培われた「経験」という宝がある。自分の意見を持ち、他人の意見を聞き、実際に起きた経験を照らし合わせることで、新入社員



であっても、様々な状況を体験することができるのである。

今年サマンサジャパンの仲間となった彼らのこれからは、決して楽しい、嬉しいことばかりではないだろう。だが、もしも困ったときは必ず力になってくれる仲間がいることを覚えてほしい。

そして、自分たちが体験した出来事を、良いこともつらいこともすべて、次の世代へ伝え活かしていってほしい。



咲き誇るサマンサジャパンの
ニューフェイスたち！

栗林先生、サマンサジャパンへようこそ！

今年サマンサジャパンに来られた栗林孝幸（くりばやし たかゆき）先生に自己紹介とこれからの抱負をお伺いした。

◆早速ですが自己紹介をお願いします

この度、長期社会体験研修で参りましたサマンサ17代研修生 下関市立川中学校 教頭 栗林孝幸と申します。下関での3年間の単身赴任を終え、現在は自宅の岩国から通勤させていただいています。新しい生活にも慣れ、新しい出会い・経験にワクワクしながら出社しております。

この春私と入れ替わるように下の息子が大学に進学し自宅を離れました。今は妻との二人暮らしなのですが、妻がどのよう



うに思っているのか怖くて未だに聞いておりません。しかし、単身赴任の経験は、家族のありがたみを再認識させてくれ、自分では「ありがとう」を言う回数が増えたと思っています。また、単身赴任中に我が家によってきていたトイプードルの中の格付けを最上位にすべく、格闘の毎日を送っております。サマンサジャパンで研修させていただくことは、必然であると思っています。私がここに来させていただいた意味を考えながら学んでいきたいと思っています。どうぞよろしくお願いいたします。

◆研修やサイトをご覧になってサマンサジャパンの印象は？

多くの知り合いから「サマンサ？よかつたじゃー！」「うらやましー！」と声をかけられました。最初は、一年間現場を離れることに対する不安の方が大きかったのですが、その言葉を聞いて「サマンサには何かがある」と思いました。

そして4月、研修が始まってすぐに起こった熊本地震、本社では従業員の無事の確認



を最優先し、必要な救援物資をかき集め、交通網が寸断されて余震の続く中、何度も長時間かけ現地と本社を往復し、スタッフに物資を配って回る。また、自宅が全壊したスタッフがいるとわかると、全社を挙げて寄付を行う。これがサマンサジャパンであると思いました。人として当たり前のことであるのかもしれない。しかし、思ってもできないでいる人は多いのではないだろうか。思っていることをやる、当たり前のことを当たり前に行う、人や人の想いを大切にすること、理念を具現化しようとしている集団、それがサマンサジャパンに対する私の印象です。

サマンサジャパンに仲間入りをさせていただいて、心揺さぶられることが増えました。なぜでしょうか。

◆今後の抱負をお聞かせください！

私は新採の時「学校をつくりたい」と思っていました。先輩教員にも公言していました。今考えると無謀といつか、何も考えてなかったのだと思います。しかし、今はまた「学校をつくりたい」と思っています。新採の頃とは少し違った想いはありますが、根本は同じようにも



思います。研修が始まって2ヶ月が経ちます。この2ヶ月ですでに自分の価値観、人生観、教育哲学などが揺らいでいるように思いますが、揺らいでいる？表現が難しいのですが、新しい自分に生まれ変われそうな予感がすると言ったほうが近いかもしれません。予感がしているだけで、今はまだ何も変わってないのですが、ワクワクしています。ここ、サマンサジャパンで学ばせていただいたことを学校経営、学校運営に生かすのが主たる目的ですが、それ以上の一生の宝を得ることができると思っています。そのために学び続けます。よろしく申し上げます。

仲間を想う心がつながる！



熊本地震被害への支援



熊本を中心に発生した地震は、サマンサジャパンのスタッフ、サイトにも大きな被害をもたらした。この4月にスタートしたばかりのサイトである。

熊本地方震度7。4月14日想像もできなかった速報が入った。

その後もいつ終わるともわからない余震が続く、メディアの情報は次々と自然災害の恐ろしさを伝えていった。熊本の余震回数は数日で日本全国で年間に発生する体感地震の半数に達したという。

熊本にもサマンサジャパンのサイトがある。震災時に最も心配されるのがライフラインの確保だ。被害の報告を受け、本社からすぐに支援物資を送り届ける手配がされた。

そういった状況の中、熊本のスタッフからでた言葉に驚かされる。

「私は明日からでも出勤できます」「私も！」

お客様は、自分たちのサイトは大丈夫だろうか。決まった仕事をする、それだけの気持ちでは決まってしまうことのできない言葉だった。

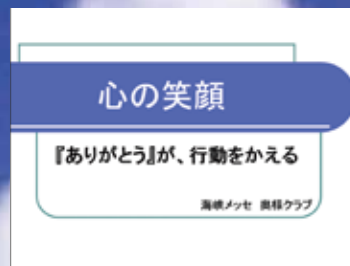
また、応援のために遠い地域からのスタッフも駆け付けた。余震の続く中で数日泊まり込みでの応援である。

神奈川営業所ほほえみの丘サイト



最も被害の大きかった益城町に住むスタッフは自宅全壊という恐ろしい被害にみまわれた。サマンサジャパンでは、一日も早い復興を願う有志たちから支援金が募られ、小野会長からスタッフへと手渡された。

マネージャーの植川和美さんもその一人である。社員は遠く神奈川からきた植川さんを心配し、「植川さんは帰らなくて大丈夫？」という問いかけをした。「このみんなを置いては、とても帰れません！自宅も大変な状況なのに手伝える事ありますか？って言ってくれるスタッフたちなんです！」返ってきたのは仲間を想う強い心だった。そこにはサマンサジャパンで結ばれた仲間たちの力になりたいという想いがあつた。



笑顔の力が 職場を変える!!

各賞受賞チーム

金賞 **奥様クラブ**
(海峡メッセ下関)
テーマ: 心の笑顔

銀賞 **なでしこレンジャー**
(下関市立市民病院メッセンジャー)
テーマ: 笑顔のキャッチボール

銅賞 **S**
(サカイ理研工業施設警備)
テーマ: 環境整備

テーマ・サブテーマ	チーム名	所 属	部 所
笑 顔 笑顔で明るい挨拶	TS7	業 務	鳥巢病院松恒園
笑顔のキャッチボール 心も笑顔になってお客様からたくさんの笑顔をいただく	なでしこレンジャー	業 務	メッセンジャー
笑顔あつてのサムタイム いつも笑顔で対応を ～お子様に安全に試食頂く為に～	ローズパーティ	業 務	サムタイム
あなたの笑顔(表情)大丈夫?	ハートスマイル	業 務	電話交換
心の笑顔 ありがとうが行動を変える	奥様クラブ	業 務	海峡メッセ
自然な笑顔で幸せを呼び込もう	フラワーズ	業 務	アシスト
環境整備	エス	警 備	サカイ理研工業
笑顔で笑顔に 笑顔で築こう信頼関係	pesceTHB	業 務	武久病院
「笑顔」スマイル! 四原則笑顔で行動する	スマイル	業 務	市民病院(保清)
自信向上で安心感アップ	DIVISION	警 備	本部

彼女たちはいつの間にか、戸惑っている様子の方には自分から声をかけるようになっていった。
「笑顔報告書」はその行動を記録し、お客様から「ありがとう」という意思をいただくとその項目欄にチェックを

入れる。
サイト責任者は毎日その報告書を確認し、提出量とその内容を確認し「笑顔の行動」を推進していった。
まさに彼女たちは清掃コンシェルジュになつていった。

心の中にある笑顔
金賞を受賞したのは海峡メッセ下関の「奥様クラブ」、心の笑顔をテーマに掲げた。
この活動で注目したのが「笑顔」にも種類があるということである。それは「見える笑顔」と「見えない笑顔」だ。
見える笑顔は、わかりやすい。それでは、見えない笑顔とは…奥様クラブのメンバーは、それを「思い」であり「行動」の事だと考えた。では笑顔の行動とは？
ある時、海峡ゆめタワーの展望室で清掃中にお客様から「あの島は何か？」と聞かれた。スタッフは突然の事でもあり即答できなかった。展望室の一角にある景観図にて確認し「人工島です」と答えた。
それは沖合人工島として市内の者であれば誰でも知っているべき、下関市の新しい国際物流拠点「長州出島」であり国際港湾だった。
情けなく思ったスタッフの思いは、数日後にMQC活動へ取り入れられていった。

清掃コンシェルジュ!
「笑顔報告書」なる記録用紙が作成されルールが作られた。お客さま(来館者)の問いに「笑顔の行動」をする。見える笑顔と共に、当日のイベントや貸室利用状況を控室に貼り出し把握、メモをとり携帯する。通常お客様は「〇〇号室はどこ?」とは聞かない。イベント名を聞く。したがってイベント情報は必須である。その場所を聞かれたらそこが見えるところまで同伴する。お年寄りや弱者に対しては目的場所まで同伴する。



平成28年5月26日(木)みらいジャパン研修室にて、第10回MQC発表会が開催された。今回は10チームが発表に参加、いずれも思いやりとやさしさにあふれた内容だった。

第10回MQC発表会

「回天の島」

回天の島、と呼ばれる島がある。

かつて、人間魚雷回天の基地であった山口県周南市の大津島である。

そこに「お重さん」という女性がいた。

国を、愛する人を守るという信念の元、回天に乗り込んだ若い兵士たちを何人も見送り、「回天の母」と呼ばれた倉重アサコさんである。

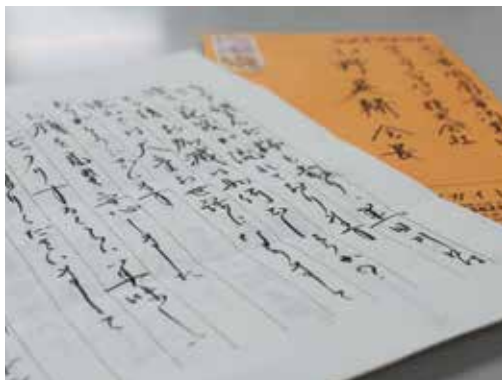
現在の回天記念館には、このお重さんを偲ぶ桜が植えられている。

サマンサジャパン小野会長が世話人となった、「回天の母お重さんに感謝する会」によって植えられた枝垂桜である。

春には戦没兵士の銘板の側で、その魂を包み込むかのように花枝を垂れる。

小野会長の元に、今年も美しい花をつけたという報告と写真が届いた。

お重桜は平和の大切さ、人の心の美しさ、忘れてはいけない歴史を戦争を知らない世代にも伝え続けてくれるのである。



Samansa Japan
サマンサジャパン株式会社

感動創造企業
株式会社 **みらいジャパン**

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・徳山・岩国・広島・福山・岡山・松山・神戸・鈴鹿・三河・長野・神奈川・サマンサリフォーム・テクノサービス部
<http://www.samansa.co.jp> Email:info@samansa.co.jp

〒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/>