

# Samansa



社内交流誌 季刊サマンサ

2016.新春号





## CONTENTS

### 特集

2-5



## 第10回 サマンサジャパン SQC全社発表大会

サマンサの強みはSQC活動にある!!  
スタッフ自身からお客様、ご利用者様につながるSQC!

### SQC

6-7

社外QC大会にて連続受賞!躍進の軌跡をたどる!

### お客様からお聞きした ちょっといい話

8-9

警備スタッフの想いはご利用者さまの心に響いた!

### 岡山済生会総合病院・研修

10-11

訪れた方に快適な環境と安心をお届けするために!

### リフォーム

12-13

リフォームで生まれる笑顔の空間!  
毎日の暮らしに喜びがありますように

### 本の紹介

14

マンガで紹介!サマンサジャパン!

### ホームページリニューアル

15

サマンサジャパン・ホームページ 全面リニューアル!!

### みらいジャパン

16-17

様々なものを笑顔とともにお届けします!



## 「雇用の未来」に対抗する

毎年2月に「SQC全社発表大会」を開催しており、今年で10回目を迎えた。今回も、社外から3名のお客様さまと6名の長期社会体験研修生の教頭先生が見学に来られた。お客様さまにはわが社の取り組みを知っていただく良い機会であり、教頭先生方にも興味を持って見ていただけたようだ。

わが社の強みは、最先端で頑張っているスタッフがSQC活動をしているということにあると思っている。何をどのようにすれば、ご利用者さまに喜んでもらえ、ご契約先の繁栄のお手伝いになるだろうかという点に着目し、活動していることが素晴らしい。パートタイマーを中心としたスタッフが、これだけ熱心にQC活動に取り組んでいる会社は、まず他にはないと思う。以前、オックスフォード大学で人工知能などを研究しているオズボーン准教授の論文「雇用の未来」が話題になったことがある。アメリカでコンピュータ技術によって自動化される可能性のある業務を調べた結果、この先10〜20年で、総雇用の約47%の仕事が取って代わられる危険性がある

という結論になったという。レジや受付係などはすでに自動化されているところもあり、なるほどと思ったが、銀行の融資担当業務も自動化される危険性があるということ、非常に驚いたのを覚えている。「なくなる仕事」の「一覧表をじっと眺めてみると、自動化される危険性が高いのは、定型業務や大量のデータを処理する業務であった。しかし、機械などに取って代わられる危険度の算定には、作業内容が重視されている、業務の「付加価値」は過小評価されているように思えた。

わが社では、「商品」や「技術」を取り巻く「付加価値」や「サービス」を含めて「売り物」と呼んでいるが、この付加価値やサービスを極めて行けば、コンピュータなどには絶対に負けないと思う。これを確実に進めていく手法として、SQCをさらに活用して行きたい。

平成28年2月

代表取締役社長 守政和浩

サマンサの強みはSQC活動にある!!



この長野地区のチャンピオン大会では惜しくも県知事賞は次点となったものの、発表後多くの来場者から、素晴らしい声がかかり、関東支部事務局より関東支部JH S部門改善事例チャンピオン大会への出場を打診され、今年2月開催の同大会でも



広く水平展開を目指すSQCにおいては、このメッセージシートが大いに活用されている。発表後に行われる質問とは別に、聴講者から寄せられる意見、感想にもまた次の活動へつながる貴重なヒントが見つかるのである。

**感動は社外にも広がる**  
それぞれの発表に対して授与される賞の中でも、SQC全社大会の特徴ともいえるのが「感動賞」である。

今年度の感動賞を受賞したのは長野オフィス、須坂病院様清掃サイトのウィルスバスターズだった。本誌別ページでも紹介しているように、社外発表大会でも躍進をみせる長野オフィスのSQCの中で、このウィルスバスターズも昨年、小集団活動東北信大会JH S部門で大会賞、その後、長野地区チャンピオン大会で同部門の優秀賞を受賞している。



## 第10回 サマンサジャパン SQC全社発表大会

2月12日(金) 今年度は周南市市民館小ホールの閉館に伴い、周南市文化会館の展示室に会場を移して開催されたサマンサジャパンSQC全社発表大会。各地から選り抜かれた8サークルが発表した。

**第10回開催は新会場にて!**

初めての会場で開催されたサマンサジャパンのSQC全社発表大会は今年で記念すべき第10回を迎えた。年々そのレベルアップしていると感じさせるSQC大会には、各地から聴講にきてくださったご来賓の方々をはじめ、多くの社員、スタッフが参加した。

開催にあたり、守政社長はサマンサジャパンの強みは、最先端のサービスをさらに向上すべく行われているこのSQC活動にあると話す。

「スタッフがお客様の先のご利用者様のために何が出来るか、ということを中心に考え、行動している、そんなところはどこを探してもありません。業種は違っても自分たちのサイトに役立つ何かが必要ありません。その何かを持ち帰ってください」守政社長はさらに、他のサイトの活動を大きなヒントとして、まずはお客様、ご利用者様のため、そしてサマンサジャパンで働く他のサイト全体のために活かしてほしいという言葉でSQC活動への想いを結んだ。

続いて、松本先生より近年SQCに導入されたメッセージシートについての説明があった。



**■改善事例発表とは?**  
一つのテーマにおける発表。改善の過程、それによって得られた効果などが焦点。

問題提起型、課題達成型があり、現在サマンサジャパンの発表は問題提起型が多くなっている。

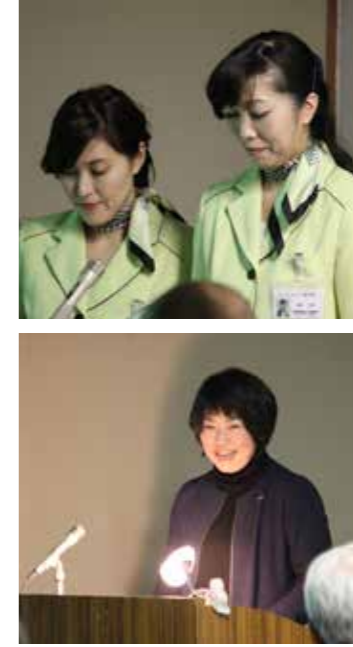
一方、複数の改善事例から活動を通じていかにサークルレベルが向上したかに焦点をあてた発表は「運営事例発表」とされている。

発表することが決まった。取材時点では、出場決定であったが、機会があればこの大会での様子も紹介できることになるだろう。



第10回サマンサジャパンSQC全社発表会 参加サークル・受賞一覧

発表順	部所名 サイト	サークル名	テーマ名	賞
1	サムタイム部	ときどき、ドキドキ、サムタイム	デモンストレーション スタッフの質を上げる	金賞
2	鈴鹿営業所 松坂中央総合病院 (フロアーサービス)	レッド	更に上のサービスを目指そう	銀賞
3	三河営業所 豊田厚生病院 (リネン)	しゃぼん玉	白衣回収をすばやく行おう!	銀賞
4	長野オフィス 須坂病院 (清掃)	ウイルスバスター	気持ちよく一日を スタートするために 朝礼を見直そう	金賞 感動賞
5	長野オフィス 篠ノ井総合病院 (清掃)	セーラームーン	モップの毛残りを減らそう!	銀賞
6	三河営業所 安城更生病院 (コンシェルジュ)	こんしえる,S	目指せ!おもてなしの匠	金賞
7	鈴鹿営業所 海南病院 (クラーク)	ピンクレスキュー	お客様を守り、 自分たちを守る	金賞
8	岩国営業所 フジグラン岩国店 (清掃)	エミフル	笑顔満開 スキスキ サマンサクラブ	銀賞
※	長野オフィス 篠ノ井総合病院 (清掃)	必達!仕事人	「おもてなしの心」で 育てた“ありがとうの木”	特別賞



第10回 サマンサジャパン  
SQC全社発表大会

- 内から外へ!  
波及するSQCの効果!  
感動賞受賞のウイルスバスターズのテーマは「気持ちよく一日をスタートさせる為に、朝礼を見直そう」であった。サブテーマを「主婦から仕事モードに変身」とし、家庭の主婦としての自分をいかにサマンサジャパンのスタッフとして働く自分にスイッチさせるかが活動の軸となっていた。
  - サークルメンバーはこのスイッチがどこにあるかを、スタッフによるアンケートで調査した。その結果、多数のスタッフが仕事開始時に行われる「朝礼」と回答したことから、朝礼の見直しを行った。活動を開始すると、朝礼における問題点がいくつか見つかった。気になった問題点は以下の内容である。
  - 読むスピードが速すぎる
  - お辞儀の角度がむずかしい
  - 笑顔が足りない
  - 当番に元気がない
- 今回のSQCで感動賞を受賞したウイルスバスターズの発表は、自分たちの職場改善がお客様、ご利用者様にまで広がる、SQCの目的を実現したものとなった。
- ダラダラしている
  - 集合時間に遅れる
- これらの問題点の原因を探り、対策を実施することとなった。具体的な対策の一つに朝礼を行う場所がある。活動前は日当たりも悪く、交通量も多いためわざわざとした中で行われていた朝礼を、明るく開放感のある場所へと移動させた。お客様やご利用者様からもよく見える場所での朝礼となり、スタッフ自身の気持ちの変化を生んだ。「朝礼」が仕事モードへのスイッチとしての機能を果たしたのである。
- また、この活動はお客様、ご利用者様にも明るいサマンサジャパンをアピールするという効果にもつながった。
- 須坂病院様の病院スタッフの方が朝礼の様子を見学にこれられ、看護部のブログでもご紹介いただけただけなのである。
- 自らを改善することで、お客様、ご利用者様にも喜んでいただけるというSQCの目的を見事に成し遂げた活動となった。

スタッフ自身からお客様、  
ご利用者様につながるSQC!



# S a m a n s a Q u a l i t y C o n t r o l



社外QC大会にて連続受賞！  
躍進の軌跡をたどる！

## 社外発表大会で受賞！ ～長野オフィスのSQC活動～

社内、社外において数々の賞を受賞してきた長野オフィスのSQC活動。  
平成22年の開設後、手探りで始めてきたSQCが  
これほどの成長をみせるまでの軌跡を追った。

そんな時、最も頼りになるのは先輩スタッフたちの存在なのである。仕事を覚えるだけであれば、二冊のマニュアルで事足りることだろう。しかし、仕事というものは人と人のつながりで成り立っている。サマンサジャパンはそのつながりが仕事の喜びであり、活力の基であると考えている。

相談できる環境、おもしろい心育てるには、それを知っている人間が必要だ。目に見えないことこそ伝えなければならぬことがある。

長野オフィスにはその環境ができていた。

「いつの間にか、ここに馴染んでいました。SQCもそうです。仕事の中で結果がでてくると、こんなことも、あんなこともと、みんなが協力してできたものだと思います」

誰かをおもいやる心で育ったSQC。込められた心が、数々の大会で多くの人に感動を与えることができたのである。



今回取材に協力してくれた吉池美代子さん(左)と橋本裕子さん(右)



**SQCを心に置くこと**

「どのような人たち、どのようなサイトなのだろう」

長野オフィスのSQC活動発表を見るたびに感じていたことだった。

その理由のとして発表者やサークルメンバーに会う機会はこれまででも何度かあったが、いずれの発表もサイト全体の協力がなくてはできないものだったことがある。

今回、機会を得てSQC活動に参加している篠ノ井総合病院サイトを訪問することができた。

ナースエイドには数年前に病院職員からサマンサジャパンに移籍していたメンバーもいるということだった。

「最初は、これまでのやり方と変わってくるのではないかと、新しい人たちとうまくやっていけるのだろうか、という不安がサイトの中にもありました」

当初SQC活動の主軸として活動を始めた酒井マネージャーはそう当時を振り返る。

QC活動というものが目に見えては

いなかった。それでもお客様や利用者様にもっとサマンサジャパンの仕事を喜んでいただけるためには必要な活動だった。

「とにかく、SQCというものがあることをみんなの心に置くことを目指しました」

**受賞の理由は「心」にある**

手探りと手作りのSQCの中で活躍してくれたのはベテランスタッフだった。

篠ノ井総合病院様のナースエイドサイトには「J10」と呼ばれるベテランスタッフたちがいる。(ちなみにJ10とはJUKUJO10という意味だ)

良いサイトが育つためにはそこに関わる社員、スタッフ個人が成長する必要があるわけだが、そこに欠かせないのが人間関係である。

誰にも新人の時がある。慣れない仕事に戸惑い、不安を抱える時期であろう。



長野オフィスのSQC発表受賞歴		
平成25年2月	第7回サマンサジャパンQC全社発表会：銅賞	ビタミンスマイル(ナースエイド):「確実にお届けします」
平成26年2月	第8回サマンサジャパンQC全社発表会：金賞&感動賞	必達!!仕事人(ナースエイド):「サマンサらしさ」の追求
平成26年9月	第5662回小集団活動東北信大会：JHS部門特別賞	※JHS部門…事務・販売・サービス【医療、福祉を含む】
平成27年2月	第9回サマンサジャパンQC全社発表会：銀賞&感動賞	ピーチレンジャー(ナースエイド):レッツ!チャレンジ!!
平成27年2月	運営事例関東大会：金賞	必達!仕事人(篠ノ井総合病院)
平成27年6月	運営事例全国大会：金賞	必達!!仕事人(篠ノ井総合病院)
平成27年9月	第5724回小集団活動東北信大会：JHS部門大会賞	ウィルスバスターズ(須坂病院)
平成27年11月	第5760回長野地区チャンピオン大会：JHS部門優秀賞受賞	ウィルスバスターズ(須坂病院)



病院に駆け付けた時のことです。  
新築され、大きく広くなった病院  
才廊下のあちこちに警備員の方が立っ  
ていました。  
私は戸惑いながら受付をすませたと  
き警備員さんが何かを察知したので  
しよう。  
「僕がご案内しましょうか?」と声を  
掛けてくれました。警備員さんに先導  
され、「しばらく歩くと右の角を曲が  
らう。」



お客様から  
お聞きした

# ちよつと

# いい話。

ります。工事中なので、少し足元が悪  
くなっていますのでご注意ください」  
私は黙って後からついて行きました。警  
備員さんの言葉一つ一つにやさしさと暖  
かさを感じ、救われる気持ちになりま  
した。  
毎日のように病院に通った二か月余の  
間、警備員さんたちのチームプレーの姿  
を見ながら、警備会社の社員指導の素  
晴らしさを感じました。  
とかく入院患者や見舞いに訪れる人  
たちは、心配事を抱えておられる方々  
が多くいらつしやるように思います。  
そういう心配を和らげてくださってい  
るのが、病院のスタッフであり警備員さ  
んのお姿なのかも知れません。  
「少しお元氣になられましたか?」  
「病院まで少し長く歩きますけど、す  
みません」  
「荷物の多い時は、カートをご利用くだ  
さい」  
と細かな気配りをしてくださり、本当  
に感謝しました。  
「お加減いかがですか?」  
「荷物お持ちいたしましょうか?」  
「お気をつけて」  
こうしたさり気ない言葉掛けに、警備  
会社の行き届いた社員指導が垣間見



警備スタッフの想いは  
ご利用者さまの  
心に響いた!

「癒し」という感動

篠ノ井総合病院様・警備業務

JANAの様が毎月発行されている  
広報誌「Vivid」に「種をまく」というコーナーがある。  
2015年12月号に掲載された記事に、  
篠ノ井総合病院様の警備員について書かれたものがあつた。  
サマンサジャパン長野オフィスの警備スタッフとの  
エピソードである。

「癒し」を与えた言葉たち

篠ノ井総合病院様での警備業務は約  
1年前にスタートした。

JANAの様のご厚意により、本誌で  
もご紹介させていただくことが  
できた。

タイトルに付けられた「癒し」という  
言葉。短かいこの言葉だからこそ感じ  
る深い思いがあ

る。言葉から感じる癒しを多くの人に  
知っていただきたいためご本人の記事  
をそのままご紹介したい。

「癒し」

つらい時や悲しい時、ちょっとした心遣い  
や優しい言葉が、どれほど癒しになつて  
いることか。  
つい最近、夫が重傷を負い、心がうち  
ひしがれそうな出来事がありました。



るとともに、そうした姿に  
警備員さんの姿にあらわ  
れているのだろうと思いま  
した。

想いは必ず届く!

ご家族の入院という不安  
と緊張の中、サマンサスタッ  
フの言葉がご利用者様の  
癒しとなつていたのである。  
常にお客様、ご利用者様のために  
できることを考えている警備ス  
タッフの気持ちはしっかりと届い  
ているのだ。

こちらを書かれたのは偶然にもサ  
マンサ社員の酒井のぞ美さんの恩  
師だった。酒井さんがサマンサジャ  
パンで仕事をしていることはご存  
知ではなかったが、身近な方にサ  
マンサの暖かさを感じていただけ  
たことは嬉しい出来事である。



JANAの月刊誌「Vivid」生活に役立つ情報満載のJANAの様の広報誌!



# 訪れた方に快適な環境と 安心をお届けするため！



## 岡山済生会総合病院様 新規サイト〜コンシエルジュ業務〜

2月のスタートを目前に、連日、岡山済生会総合病院様で行われていたのはコンシエルジュ業務の研修だった。新規サイトとして2月スタートを予定している。

### 適正なご案内をするために

良く晴れた1月某日、岡山済生会総合病院様で行われていたのはコンシエルジュ業務の研修だった。新規サイトとして2月スタートを予定している。

この日の研修はスタッフがそれぞれご利用者様役、コンシエルジュ役を務め、実際の業務で発生するであろう数々のシチュエーションを想定してのロールプレイングによるシミュレーションである。

会場としてお借りした病院様の1室を外来受付に見立て、ドア、イス等を使い、来院された方、座っておられる方への声かけ、院内の地図を見ながらのご案内を行う。

ご利用者様側のスタッフが状況を考え、コンシエルジュ役のスタッフが対応を行うこの研修は、自信をもって業務に向かうための確認にもなる。

練習会場は外来センターと呼ばれる建物の中で行われたが、実際には新棟となる入院センターでの業務もあり、さらに院内施設には、食堂やコンビニなども入っている。

広い病院二棟分のご案内地図を把握しておかなければならないのである。

「緊急と思われる場合の病院様との連携はどなたに？」

「食堂の営業時間は？」

「あかちゃんのおむつ替えスペースは男性でも使えるの？」

何度となく繰り返し練習のなかで、

毎回違う「こんな時はどうすれば？」が生まれてくる。

病院様への確認事項も含め、その都度全員で対応を考えていった。

### 距離感を つかむトレーニング

全体練習の後は、個別にビデオで撮影し、プロジェクター投影により全員で対応を確認。

姿勢、指先といったふるまいから、正しくわかりやすい言葉遣いができているか、話すスピードは適正かといった細かな指摘が入る。

印象に残ったのは目の不自由なご利用者様の対応だった。

この時は声をおかけしてご案内し、イスに座っていただくという設定であったが、どなたでもただ手を引けばよいというものではない。

あまり身体にふれられるのを好まない方もおられるだろう。逆にしっかりととした寄り添いを希望される方がおられることも考えられる。そのため、肩に手を置いていただくスタイル、腕を持って同行していくスタイルなど様々なのである。

これはその他のご利用者様にも言えることなのであるが、「パーソナルスペース」と呼ばれる、他人が近づいても不快にならない距離というものがある。その距離感是人によって違うのだ。コンシエルジュには相手の様子、状況を見

ながら距離感をつかみつつご案内をするというスキルも必要になってくる。

簡単なことではない。だが、ご利用者様が安心された状態でのご案内をするために身に付けていかなければならない重要なスキルなのである。

### リアルなデータを 活かす強み！

研修の流れを見て感じていたことがある。

「よくこれだけのシチュエーションを想像できるものだ」ということだ。

自分が病院に行ったときにどんな困ったことがあるだろうか、何をしてもらえば嬉しいだろうか。これは比較的簡単に想像ができそう。

だが、この日の研修では先に書いた目の不自由な方への対応でもわかるように「車いすの方の場合は」「女性、あるいは男性の場合は」と自分には起こりえない状況までが想定されている。

なぜこれだけの状況設定ができるのか…それを考えたときにふと、すでに稼働しているいくつかのサイトを思い出して気が付いた。

「サマンサには築いてきた数多くのリアルなデータがある！」

業務の中で発生した問題、それをどう乗り越えてきたか、良かったこと、反省すべきこと、サマンサの先輩スタッフや社員の「体験」のすべてが、このよ



うな新規サイト研修の糧となっている。

業務請負業として、多くの業種を知るサマンサジャパンだからこそできる研修なのだ。

# 毎日の暮らしに 喜びがありますように

## リフォーム Before・After

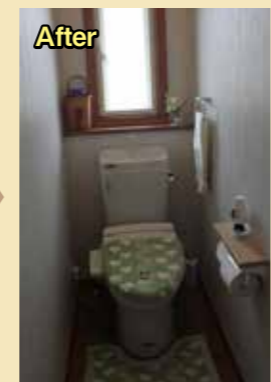
### ●トイレリフォーム



1階はお客様がご利用される事もあり、エレガントで明るい雰囲気になっている。



2階は落ち着きのある壁紙や、小物、芳香剤の置ける使い勝手の良さが考慮されている。



### ●キッチンリフォーム



一体感のある白いシンクと広い調理スペース。お料理の幅も広がりましたと奥様。



収納部分の扉には白いナチュラルな木材が使われ、自然の優しさを感じられる。お客様の多いこちらのお宅にある多くの食器類もすっきりと収納!



「いくつか他のメーカーさんやリフォーム業者さんもあたってみましたが、今一つといった感じでした。サマンさんのチラシをみて、「ここにも聞いてみようかな」と」  
H様を担当したのはサマンサリフォーム山口小郡店の藤井店長である。  
「お話を聞いてみて、他社となんとなく違うものを感じまして、お願いすることにしました」  
H様が感じられた「違い」は、それからのリフォームで段々とわかってくるのである。

「驚いたのは、そんなことまでしてくれるの?」という声が多かった。職人のみなさんの丁寧な仕事ぶりや、完了後の確認が仕事で、実際の作業は職人が行うものが多い。だが、サマンサリフォームの担当者は進捗状況が気になるということでもありますが、それだけではないようだ。  
もちろん専門的な作業は職人が行うのであるが、細々とした物の移動や、散らかった資材の片づけといった仕事のお手伝いや、作業が進む中でのお客様からの気付きやご要望を最大限に活かすためだという。  
特に浴室やトイレ、キッチンといった場所は毎日必ず使う場所である。工事の間お客様は「不便な思いをされることだろう。」  
家族構成や「ご家庭の生活サイクルも考え、少しでも素早く、快適な生活をしていただけるよう考えるのも担当者にとっては重要な仕事なのである。」

「最初は浴室でした。浴槽にひびが入ってしまったり、リフォームしてくださる会社を探していたんです」  
今回お邪魔したのは山口市で戸建て住宅にお住いのH様。ご夫婦と娘さんお二人の四大家族で、この取材には奥様が対応してくださいました。  
「やわらかな笑顔がとても素敵な奥様によく似合う、可愛らしいお家、というのが第一印象だった。」  
リフォームをされるお客様のきっかけは様々で、H様のように突然の不具合が発生して、という方も少なくない。

なんとなく違う...  
それがきっかけ

## 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」

突然の困った! 毎日使う浴室の破損。そこからお客様とサマンサリフォームとのご縁がはじまった。その後も数カ所の自宅リフォームをご利用くださっているお客様。長くお付き合いいただけている理由とは?!

えーそこまでしてくれませんか?!

### 【サマンサリフォーム山口小郡店の取り組み】 藤井店長より

①養生の徹底 (床の傷つき防止や部屋のホコリ防止等)  
ここまで徹底している会社はハウスメーカーでも無いと言われています。  
※養生は業界一と思っています。

②現場の美化 (清掃&片づけの徹底)  
常に掃除道具を手にしています。  
※これが工事現場?とって頂ける様、徹底的に掃除しています。

●リフォーム工事現場は...  
新築では「現場」として業者が施工(お客様がそこにいない)リフォーム工事は「お客様の住まいをお借りしている」という意識で施工に取り組んでいます。従って、出来る限り生活に支障をきたさない様に対応しています。

●毎日の着工時&完工事は、可能な限り立会&清掃!



### リフォーム DATA

- 住宅タイプ  
戸建て
- リフォーム箇所  
浴室、トイレ、キッチン、リビング壁紙(一部)



カントリーな雰囲気の木材風壁紙。キッチンの白いウッド材と調和して明るく居心地の良い空間を演出している

# リフォームで生まれる笑顔の空間!



# サマンサジャパン・ホームページ 全面リニューアル!!

サマンサジャパンの新しいホームページが公開された。  
より多くの方に必要な情報をわかりやすく発信していく!



**ネットで  
サマンサジャパンを知ろう!**  
リニューアルしたサマンサジャパンのホームページはその情報量も格段にアップしている。求人情報は地域別の検索機能によって応募者が自分の希望する場所や条件を探しやすくなった。サマンサジャパンが取り扱う数多くの業種についてもわかりやすくまとめられ、お客さまやご利用者様から頂いた言葉や、実際の先輩スタッフからのメッセージを読むこともできる。「サマンサジャパンでどんな会社?」新しいホームページにはその答えがきっと見つかるはずだ!

サマンサジャパン・ホームページ

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

PickUp!



求人案内コーナーはお仕事を探す方必見!

**【3月1日から】  
みらいジャパンホームページもリニューアル!!**

求人情報や業務案内など、こちらも盛りだくさんの最新情報を発信!  
<http://www.mirai-japan.jp/>



「サマンサジャパンが  
目指すもの!」  
サマンサジャパンの業務やSQC活動を、一人のお客様の目線でストーリーに仕上げた、マンガ本が発行された。  
企業理念にある、「お客様の繁栄と幸福」を追求するために、サマンサジャパンが行っている接客教育、お客様、真のお客様という言葉や「おもてなしの心」が描かれている。明るい笑顔や元気な声で仕事をする。ことには、より多くのお客様やご利用者様に喜んでいただきたいという想いが込められる。誰かの喜びは必ず自分の喜びとして返ってくるのである。  
それを多くのスタッフが体感し、実現することで、サマンサジャパンは業務請負業としてお客さまやご利用者様に愛される企業となっていくのだ。  
「ありがとう!」と言われると、本当にこの仕事をしていてよかったです!と感じます!」  
作中で紹介されている「ありがとうの木」は実際のSQC活動の一つであるが、すべての社員、スタッフの心の中に、大きなありがとうの木を育てること、それがサマンサジャパンが目指す企業の形なのである。

**マンガで紹介!  
サマンサジャパン!**  
魔法のホウキで おもてなし  
〜サマンサ流QCで病院が変わる!〜



魔法のホウキで おもてなし  
〜サマンサ流QCで病院が変わる!〜

この本へのお問い合わせはサマンサジャパン本社、各営業所までお願いします。  
■本社 〒745-0845 山口県周南市川東町2-36  
TEL (0834)32-1188  
メールアドレス :info@samansa.co.jp

各営業所の所在などは、ホームページの会社概要からご覧いただけます。  
■ホームページ <http://www.samansa.co.jp>

# 様々なものを 笑顔とともににお届けします！

## 病院内を「つなぐ」仕事！

（下関市民病院様）メッセンジャー業務

みらいジャパンには「メッセンジャー」という業務がある。病院内で活躍するメッセンジャーという仕事とは？

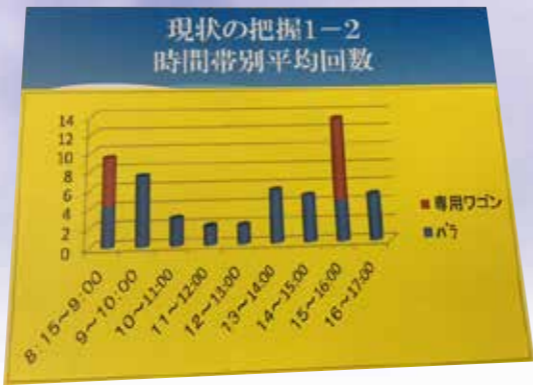


### MQCをする、 という事

地方独立行政法人下関市立市民病院のメッセンジャー業務は旧下関市立中央病院時代から（株）みらいジャパンが受託している。業務開始から通算で優に25年を経過している老舗業務だ。業務の内容は…市民病院の院内での書類や検体・血液・薬注射点滴・車椅子など様々な物を運んでサポートする運搬業務である。運ぶものは医療現場で発生する人の命に係わる様々な情報となる物ばかり。各診療科や検査部署、病棟や事務局等を人繋ぐ病院内の動脈と言っても過言ではない。

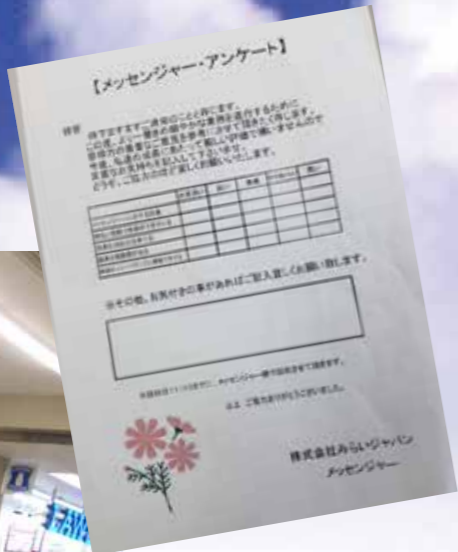
正確・迅速が求められ、さらにカートを押しながらの移動が主体となり接触事故等を起こさないよう神経を集中する。

みらいジャパンのQC活動は今後も企業理念目的とすることを最重要課題としてMQCをおこなっていくことになる。新鮮さを維持していく唯一の味方がMQCであり、良い職場風土を創る原動力として続いていくのだ。笑顔のキャッチボールが、社員、スタッフにも、お客様ご利用者様にも多くの広がりを見せていく様子を今後も見守りたい。



### 広がる笑顔の これからの期待！

サークルなでしこレンジャーが今回テーマとしたのは「笑顔のキャッチボール」である。このテーマは、少しでもたくさんのお客様にご利用者様に喜んでいただけるよう、皆様の笑顔に出会えるよう、もつともつと上を目指して努力していきたいという想いからである。現在まさに活動中であるなでしこレンジャーは、市民病院様の看護師様、薬剤師様、クラーク様にもアンケートという形で協力いただいている。「（アンケート回答には）良いご意見もいただきましたが、もちろん厳しいご意見もあり、それもきちんと真摯に受け止めて改善していきたいです」テーマの追求を目指すスタッフたちは4か月めに入ったこの活動に対してそう話す。



その中で笑顔や気持ちの良い挨拶や声掛けを行うことが絶対使命となる。業務の緊張感と企業理念の両立…それを解決するのがMQC活動なのである。MQC活動は「みらいジャパンのQC活動」を意味する。下関市立市民病院様のメッセンジャー業務としてのMQC活動は7回目となる。幾度となく企業理念の陳腐化の危機に陥りながらも、そのたびに救ってくれたのがMQCでありその考え方もあった。



サイト名と年数(月数)	下関市立市民病院(メッセンジャー) 約20年
サークル名	「なでしこレンジャー」
今回のQCテーマ	“笑顔のキャッチボール”
MQCの活動年数(活動月数でも○)	4ヶ月
何回目の活動ですか	7回目

# なかなおり

げんげのあぜみち、春がすみ、  
むこうにあの子が立っていた。

あの子はげんげを持っていた、  
わたしも、げんげをつんでいた。

あの子がわらうと、気がつけば、  
わたしも知らずにわらってた。

げんげのあぜみち、春がすみ、  
ピイチクひばりがなっていた。



—わたしと小鳥とすずと—金子みすゞ童謡集 より

## <編集後記>

3月に似合う金子みすゞさんの詩を紹介してみました。  
げんげ、とはれんげの花のことです。  
「あの子」とケンカをしていたのでしょうか。  
春がすみ、は涙で景色が霞んで見えていたのかもしれませんが。  
二人を「なかなおり」させてくれたのは笑顔でした。  
笑顔をむければ、笑顔が返ってくる。  
職場で、家庭で、誰かの笑顔が誰かを笑顔にする。  
あなたの笑顔は、誰を笑顔にしてくれるでしょうか。

**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・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

感動創造企業  
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/>