

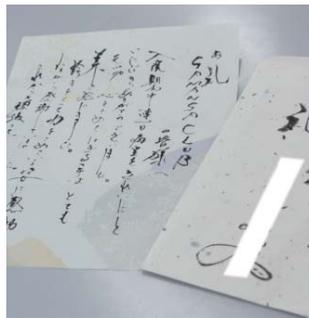
サマンサジャパンコミュニティ新聞チャンネル

Samansa

社内誌 季刊サマンサ



2016. 9月号





CONTENTS

特集 2-5



特集・サマンサジャパンの院内業務
～JA愛知厚生連海南病院様～

新規5業務がスタート!～広がるサマンサジャパンの魅せる仕事～
求められるのは、人を想い、思いやるおもてなしの心!!
適材適所でお客様をサポートします!!
プロフェッショナルな対応!それがサマンサジャパンです!

お客様からお聞きした「ちょっといい話」 6-7

スタッフの機転がご利用者様を救った!

サマンサジャパン業務社員研修 8-9

見る・聞く・話す・動く!それがサマンサの社員研修!

サマンサジャパンも協力!～教員研修～ 10-11

教員10年経験者研修のサマンサジャパン体験!若い先生たちを応援!!

社会貢献 12

中学生・職場体験事前学習

県事業 13

言葉で言い尽くせない思い出と感謝をこめて

お客様からのお手紙 14

モップに心を込めて磨く手はとても美しく感じました!

リフォーム 15

サマンサリフォーム・ホームベリニューアル!!

みらいジャパン 16-17

自らの健康がすべての安全を守る!!～自己管理と運動の大切さ～ 安全研修

裏表紙 「心の四季」



国を代表するという『誇り』

「国が選ばれるまで歌ってやろうってみんな
で言っていた」
リオデジャネイロ五輪の体操男子団体内
村航平選手の言葉だ。日本の5人の選手
が、嬉しそうに君が代を歌っていたのが
印象的だった。
オリンピックに出場するすべての選手が、
4年間努力を続けて、この舞台に
立っている。日本を代表して、日の丸を胸
につけて競技することが、どれだけプレッ
シャーを感じることも想像もできない。大
きなプレッシャーの下でも、自己ベストを更
新するよう選手も、自らは「オリンピック
の魔物に飲まれて、思うような成績が残
せない選手もいる。
昨年のラグビーW杯の初戦で、日本が南
アフリカに逆転勝利を取ったことは記
憶に新しい。過去7回のW杯で1勝22敗
2分のチームが、W杯2回優勝、世界ラ
ンク3位のチームを破ったのだから、「ス
ポーツ史上最大の奇跡だ」と言われる
のも当然だろう。
こうしたチームに育つためには、技術面の
強化に加え、『誇り』の文化をつくることで
メンタル面の強化も行われたという。

勝つチームには『誇り』がある。代表チ
ームの誇りは国旗と国歌だ。そこでスタ
ッフと外国人も一緒に全員で肩を組ん
で、「君が代」を歌おうということになっ
た。外国人選手にも君が代の歌詞とそ
の意味を教え、練習をした。「ちゃんと
歌えないと、明日は練習させてもらえな
いらしい」という言葉が流れ、必死で練習
した選手もいるという。
これを続けていくうちに、選手達が「外国
人コーチもスタッフも肩を組んで君が代を
歌うのを見て感動した。士気が高まった
」と言い出した。それが国を代表するとい
う『誇り』だ。そして、体操男子団体の5人
も、真ん中に上がる日の丸と君が代に誇
りを感じていたのだと思う。
この原稿を書いている時点で、リオ五輪の
日本の金メダルは0だ。これは君が代
が7回流れたことを意味する。殊りの開
催期間で、一人でも多くの選手の『誇り』が
形になることを願っている。

平成28年 8月
代表取締役社長 守政和浩

Samans a Japan Hot News

新規5業務がスタート！ 広がるサマンサジャパンの魅せる仕事

第1部

特集・サマンサジャパンの院内業務 ～JA愛知厚生連海南病院様～



長くのご縁をいただいている愛知県の海南病院様にて、SPD、電話交換、コンシェルジュ、警備、入院受付の5つの新業務がスタートした。これまでのサマンサジャパン、そしてこの度導入された新業務について、病院様よりお話を伺うことができた。

入院支援という仕事

海南病院様はこれまで清掃を始め、クラークや看護補助など、各種業務をご利用いただき、パフォーミングコンテストを見ていただくことなく、サマンサジャパンとは長くお付き合いいただいている病院様である。今回の取材では、病院長の山本直人様、事務部長の桑原毅様、看護部長の日菜吉信子様がお話を聞かせてくださった。病院の要請にこたえている方々へのインタビューに緊張感を持って向かっていたが、お三方共にあたたかな笑顔で迎えてくださった。新業務となる入院支援について、山本病院院長が教えてくださいました。一般的にはPFM (Patient Flow Management) と呼ばれる院内組織の一つである。入院を予定しているご利用者様について、メンタル面も含め各種情報を事前に聞き取り、それをシェアすることで、より的確に快適な治療にあたりたいための組織である。いわば入院の導入部分となること

業務で重要視されるのは対話である。ゆつくりとお話を聞き、時間をとって説明することで、病院側の適正治療はもちろん、ご利用者様にとっても「入院という非日常的な出来事に対する不安の軽減や一連の流れを知ることができ、

初対面の気持ちを感じること

病院に限らず、最初の対応のあり方が、その後の信頼関係を決めるというも過言ではない。始めに出会った人に不安を抱えてしまうと、それは簡単に払拭できるものではない。「初対面の気持ち」というのはずっと続きます。そして、その後接する他の関係者にも不信感を抱いてしまいます。逆に、最初に出会う人が安心感を与えてくれる人であったら、そこから始まる入院生活や治療にあたるのが相談もスムーズに行うことができます。人のご利用者様であっても、院内では多くの人間がチームを組んで関わることになります。そのスタート部分である入院支援は本当に重要なポジションです」

山本病院院長が入院支援に対するお気持ちをそう教えてくださいました。一人ひとりの方が何に不安を抱いているのか、疑問を持たれているのかをお聞きする。機械的な対応では相手の心を開くことはできない。おもてなしの心と相手を通うことで、気持ちを持ってもらい、それがサマンサジャパンに求められていることなのである。

適材適所のプロとして！



事務部長の桑原毅様 看護部長の日菜吉信子様

これまで、受付や院内の案内などを院内スタッフに任せられることもあったという。だが、やはりそればかりに集中することは難しい。スタッフの方々にそれぞれ欠かさない専門分野の仕事があるのだから、ご利用者様中心の医療を目指す海南病院様としては、それならばしかるべきところにはしかるべきプロを置くべきだと考えられた。一つの病院で働くスタッフはご利用者様から見れば、院内スタッフ、外勤業者といった区別はなく、すべてが「病院の人」「病院の顔」となるのである。桑原事務部長様が考えられたプロフェッショナルとは、海南病院様の顔となるに足るだけのスキルとマナーを備えたスタッフだった。

「サマンサさんにはこれまで複数の業務をお願いし、仕事をばりを見せていただきました。どの業務でもサマンサさんの立ち振る舞い、明るい声と笑顔は、院内スタッフにもとても良い影響を与えてくれました。そういった仕事や接遇マナーを見ていて、これがプロフェッショナルの仕事なんだと思いましたが、新しい業務をお願いすることに、サマンサさんなら間違いないという信頼が持てたからです」

マンサジャパンのお客様、ご利用者様に対する想いや、スタッフ育成への取り組みを見ていただくことができた。表面だけではなく、こころと積み上げてきたサマンサジャパンの人財育成は、こうした実務の中で活かされ、お客様やご利用者様にお喜びいただいているのである。

…海南病院様でスタートした新業務サイトとして成長していくことだろう。



病院長の山本直人様

求められるのは、人を想い、思いやるおもてなしの心！！

Samans a Japan Hot News

適材適所でお客様をサポートします!!

プロフェッショナルな対応
それがサマンサジャパンです!
第3部

～すべてのお客様ご利用者さまのために～



声の対応にも笑顔は欠かしません



ご利用者様の安心・安全をお守りします



笑顔の対応で居心地の良い空間を提供します



第2部

特集・サマンサジャパンの院内業務 ～JA愛知厚生連海南病院様～

病院内のさまざまな場所でご活躍するサマンサジャパンスタッフたち。同じ会社の仲間だからこそ生まれるメリットがある！

トータルなサポートを！
海南病院様でご利用いただいている業務は8業務となった。
サマンサ名物の朝礼を見学すると、それぞれの業務に合わせたユニフォームがにぎやかにそろっていた。すべての業務に共通する、明るい声や笑顔、身だしなみチェックが行われる。
業務ごとのミーティングだけでなく、各業務が同時に朝礼を行うには意味がある。日課業務の中では直接の接点は少ないスタッフ同士も顔を合わせることができるとのことだ。
現在の8業務を見ると、外部からの連絡を電話交換が受け、来院時には警備やコンシェルジュが入院される時には入院受付。そして入院中は看護補助、クリーンSPDがご利用者様のお手伝いをし、清掃が居心地の良い空間を提供する。多方面から病院様やご利用者様をサポートできる体制になっているのだ。それぞれの専門的な仕事はもちろん、お互いの顔を知っていることで、さらにスムーズな対応ができる。
これがサマンサジャパンの業務を複数ご利用いただく大きなメリットと言えるだろう。



海南病院様でご利用
いただいている業務

- 清掃
- 電話交換
- SPD
- コンシェルジュ
- 警備
- 入院受付
- クラーク

お客様・ご利用者様

スタッフの機転がご利用者様を救った！

警察署長より感謝状！

イオンモール鈴鹿様 インフォメーション

還付金詐欺を未然に防いだ！

行動する勇気を起こさせたもの



7月7日、イオンモール鈴鹿様インフォメーション業務スタッフの後藤友里さんが鈴鹿警察署長より感謝状をいただいた。ある日、後藤さんはインフォメーションに立ち寄られた女性のご利用者様から次のようなご相談を受けた。

「市役所の方から還付金の件で連絡があり、イオンモール鈴鹿内にある二重銀行ATM前で待たせをされている」

これ聞いた後藤さんは怪しいと思い、すぐに警察署に連絡をしたのである。6月に入り、鈴鹿市内だけで市役所の職員を名乗る人からの還付金詐欺はすでに4件発生しているという。今回の感謝状は後藤さんの行動が還付金詐欺を未然に防ぐことができたことに対して贈られたものである。

「感謝状はなかなかもらえるものではないんですけど、お客様であるイオンモール鈴鹿様にもとても喜んでいただくことができました。」

お客様からお聞きした
ちよつと
いい話。

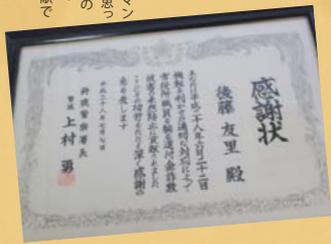


気持ち、という付加価値！

「このようなスタッフの人間力でサマンサジャパンは成り立っているのだと頭が下がります。業務を通して、そして、このような「見業務」とは関係ないことであっても、お客様のファン作りに貢献できてはかたです」

これは鈴鹿営業所の野坂所長の言葉である。

「見業務」と関係ないこと、これはマニュアルには書ききれないスタッフ一人ひとりの気持ちと言えらるだろう。この気持ちこそが、多くのお客様にサマンサジャパンを選んでいただく「付加価値」となるのである。周囲を見回してみよう。困っている人はいないだろうか。声を、手を求めているお客様やご利用者様が求められていること、喜んでいただくために自分たちができることを業務の中で、あるいは今回のように業務から少し離れた視点でも見ていける。それがサマンサジャパンなのである。



見る・聞く・話す・動く！ それがサマンサの社員研修！



ユニークな講義をしてくださった奥原辰政先生

サマンサジャパン社員研修

7月25日～26日、8月1日～2日、山口セミナーパークで、泊二日のサマンサジャパン社員研修が開催された。今回もサマンサらしいユニークなプログラムが組まれた。この日の山口県は同日共に35度を超す猛暑となった。



リーダーシップと人間関係

初日に注目したのは奥原辰政先生をお迎えした「頭と心と体を使ったアクティビティ」である。最初に行われたのは「エクスナシオン」と呼ばれる10の質問を1「他の誰かに答えてもらう」というものである。質問の内容は富士山の高さや昨年の流行語などいくつかの異なるジャンルが盛り込まれていた。参加者はそれぞれの質問に解答してくれようとする人を見つけて用紙に答えを記入してもらった。

誰かに声をかけ、情報の提供を求める、それはコミュニケーションの第一歩である。このアクティビティをはじめとし、奥原先生のアクティビティには「協力が

不可欠な」ということを体験した。「協力」とは言うまでもなく人間関係が円滑でなければ成り立たないものである。よりよい人間関係を築き、その人間関係が持続するために必要なのは「一緒にできる」「一生懸命で」「楽しく」であることなのだ。

またサマンサジャパン社員に求められるリーダーシップについて、奥原先生が行われたのは「クルーザー・リンク」というものだ。これは本誌掲載記事のように風船を落とさないように運ぶものでお互いの足並みや呼吸が合わなければすぐに風船は落ちてしまう。奥原先生は言われる。「リーダーシップとは、自分の後の人たちのフォローアップを感じることが大切

独りよがりになるのではなく、ついで多く見られたがこの質問タイムでは発表者以外に質問されることもあった。誰か聞かれて答えらるよう、グループ全員が理解必須となるのだ。常日頃から目的意識や問題意識を持って仕事をしているか、が成功のキモとなる。

共通意識を持つこと

2日間渡る研修プログラムにはグループワークも多く見られた。サマンサらしさの出ていると感じたものが、グループを一つの営業所と見立て、課長の立場から様々な状況、性格の社員との接し方、指導の方法を模索するところである。各営業所にはいくつかの課題が与えられる。売上げ目標、職場環境の改善など、その目標達成するためには誰にどのような働きかけをして行くのか、どんな想いを持ってその目標を立てたのかなどをを発表する。発表といっても、ただグループで話し合った内容を読み上げればよいというつもりではない。自分たちの強い想いや熱意と共に具体的な実行計画を説明しなければならぬのだ。発表後には質疑応答の時間が取られ

た。発表代表者を決めているグループが多く見られたがこの質問タイムでは発表者以外に質問されることもあった。誰か聞かれて答えらるよう、グループ全員が理解必須となるのだ。常日頃から目的意識や問題意識を持って仕事をしているか、が成功のキモとなる。

この研修内容を面白く感じるのは参加者からの質問には、具体的な問題解決方法や目標達成方法などが出されたが、いつの間にか聞く方も聞かれる方も、それが架空の営業所での出来事ではなく、実際のサマンサジャパンの、とある営業所での出来事として感じているのである。普段の業務やスタッフへの関心の高さが窺えた。

誰かの立場になって考える

長期社会体験研修にいられたい企業。林先生からも興味深い研修を受けた。先生が配られたのは、丸山浩路氏の「ほくの名前呼んで」という文章である。これは小学5年生の教科書に掲載されているものである。要約すると、聴覚障害の両親を持つ

少年、太郎が、友達に両親から名前を呼ばれることができないことからかわれ、その時の気持ちを父親にぶつけるという話だ。

父親は本筋のこの行動に感動した。耳が聞こえないことを恥ずかしいとは思わない。「太郎のお母さんとも耳の聞こえない人間として最高の生き方をしていこう」と約束をしようとした。も目の聞こえない両親を持つ子供として、どう生きようかという話だ。この話から与えられた課題は「耳の聞こえない人間として最高の生き方とは、何を考えるか」という話だ。

この課題には正解というものは存在しない。誰かの立場になってその意味を考えようということが重要なのである。この研修を通して参加者が学んだことは人のつながりである。それぞれの営業所、サイトでこの日の内容を活かすことが、サマンサジャパンをさらに成長させていくことになるに違いない。



サマンサジャパン社員研修

人間力を身に付け、 リーダーシップスキルを磨く



若い先生たちを応援!! ～周南市若人の会研修会～



教員10年経験者研修
～先生のサマンサジャパン経験～



周南市教育研究センター「若人の会」では、周南市内の小中学校に勤務する経験1～5年目の先生たちを対象にした研修会を開催している。今年度の研修では、サマンサジャパンの守政社長・中村企画部長に講演の依頼があり、同参加教員人数9名という大きな研修会で、「若い教師に求める」かんばれ若人先生！ビジネス＆マナー研修付き」のテーマで、広い視野を持つことの大切さ、働くことの意味、マナーの大切さについての講演を行った。



教員10年経験者の先生を対象とした企業体験研修として、サマンサジャパンでも2名の先生をお迎えした。今回サマンサジャパンで企業体験をされたのは新内俊充先生と池永達也先生。爽やかな笑顔と社員研修やマナー研修に体当たりで挑まれる熱い姿が印象的なお二人だった。



広い視野を持つことの大切さ、働くことの意味、マナーの大切さについて講演する守政社長



中村部長は社会人として必要なビジネスマナーについての研修を担当！



本社にて、新内俊充先生(左)と池永達也先生(右)「たくさんの刺激をいただきました！この経験を学校に持ち帰って活かしていきます！」(新内先生)「学校での場面に置き換えて参考になることを、たくさん体験させていただきました！」(池永先生)

中学生・職場体験事前学習

社会人として働くことの尊厳と重要性を知る機会として、職業の一環で行われる職場体験プログラム。サマンサジャパンでも数年前からこのプログラムに協力している。

社会人としての姿勢を学ぶ！

今回は周南市立岐陽中学校の2年生を対象とし、まず職場体験プログラムとして、実務体験前に仕事に対する心構えや、挨拶の仕方といった社会人としての基本が講話という形で行われた。

普段、何気なく行っている行動を見直すことで、その行動がもつ意味人とのつながりの大切さや、必要とされる人間力を伝えることを目的としている。

なく、普段の生活の中でもするべきことがほとんどだと思つた。今できないことは本番でもできないと言われていたので、普段からも心がけていきたいです。

◆いつも何気なくしているあいさつにも、笑顔や相手の顔を見る明るい声の3つのポイントがあることを知りました。あいさつや礼返事、姿勢などは職場体験だけでなく、将来にも活かしたいです。



◆あいつつや笑顔をとってもポイントや気を付けることが細かいところまであるのだと少し驚いたが、実際行ってみると一気に入象が変わりとても明るく元気な子になったので、ぜひ職場体験でも行いたいと思つた。



今回の事前学習にはサマンサジャパンから、専務社長、中村部長、栗林先生が講師として招かれた。

周南初！やまぐち女性の活動推進事業者登録

山口県の男女共同参画課では、女性労働者が活躍できる取組を積極的に進めている事業者を「やまぐち女性の活動推進事業者宣言制度」により応援している。

女性が活躍できる職場の証！

この度サマンサジャパンは山口女性の活動推進事業者として、正式に登録された。

国家事業としても注目される男女共同参画はサマンサジャパン本社のある山口県でも積極的に進められている。

男女共同参画課のこの制度は山口県に活動拠点を有し、事業活動を行う事業者や団体が対象となり、その理念にのっとり、女性が仕事と家庭を両立できる、女性の能力を活用できるといった条件に当てはまる事業者が登録される。

現在登録されている企業、団体は21(2016年7月現在)。サマンサジャパンは第5号、周南市では唯一の登録事業者となった。これは、女性がイキイキと働ける職場、男女が共に活躍できる職場



を目指してきたサマンサジャパンの取組みが公的にも認められた誇らしい証である。



山口県男女共同参画課ホームページ



QRコードを読み取ってサイトを表示することもできます。

<http://www.pref.yamaguchi.lg.jp/curashi/danjo/kyoudousankaku.html>
こちらのホームページでは山口県で行われている様々な男女共同参画推進活動を知ることができる。

サマンサリフォーム・ホームページが一新公開!!

ずっといっしょ 家族でありたい
サマンサ/リフォーム
www.samansa-reform.com

リフォーム情報の発信拠点!
大きな写真や、まとめられたカテゴリでさらに見やすく変身したサマンサリフォームのホームページは、閲覧されるご利用者様視点に立って構成された、ほししい情報を差し見つけられることかできる。
実際にご利用いただいた方々からいただいたアンケートも感想を掲載したお客様の声一は必見! 「家族を想う気持ち」でお客様を想うサマンサリフォームという会社を知っていただくことができるだろう。また、「お悩み別解決!リフォーム事例ページ」すべてサマンサリフォームが手掛けた実例を紹介している。リフォームをお考えの方に参考になること間違いなし!

サマンサリフォーム・ホームページ



<http://www.samansa-reform.com>

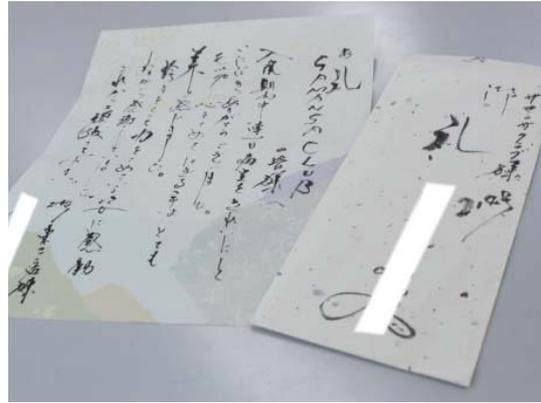
QRコードを読み取ってサイトを表示することもできます。

お悩み別解決! リフォーム事例。

いつもアタマを悩ませていた住まいの問題を解決したら、もっと快適で幸せな暮らしが見えて来た!



玄関・窓の悩み解決 室内の悩み解決 洗面化粧台の悩み解決 トイレの悩み解決



モップに心を込めて握る手は とても美しく感じました!

お客様からいただいたお手紙

サマンサリフォームスタッフ宛にうれしいお手紙が届いた。入院中、病室の清掃を行っていたスタッフのために、ご利用者様から手書きでいただいたその手紙には、あたたかな感謝の気持ちが溢れていました。お客様、ご利用者様を想うする仕事は必ず相手にも伝わるのである。文字のつづつにこもったご利用者様との絆をここに紹介したい。

『お礼』

SAMANSACLUBの皆様へ

入院期間中連日病室をきれいにしてくださいまして、ありがとうございます。

モップに心を込めて握る手はとても美しく感じました。

誇りをもって力をこめている姿に感動しながら感謝していました。これからも頑張ってください。





自らの健康がすべての安全を守る!!

～自己管理と運動の大切さ～

表彰一覧

安全優秀賞 チーム：武久病院チーム
個人：藤川典子・佐山岩次・馬場伸治

安全スローガン 佐古公男
「無くそう災害 守ろう安全 明るい「みらい」を創るため」

特別賞 宮本幸児
「迷ったら 解決の早道 報連相」

安全標語 細田睦
金賞 「慣れるほど 忘れてしまう その危険」

銀賞 高木真理
「身につけよう 基本動作と 危険予知」

銅賞 赤瀬千代彦
「ひろげよう 職場の安全 無事故の輪」

を期した仕事ができるというものだ。健康を怠るといことは、自分のためだけでなく、周囲の人たちのためにもなるのである。

野村先生に教わった運動遊びをぜひ家庭でも家族の方と一緒に実践してみてください。身体の健康はひとり、家庭でのコミュニケーション(SI)で一人の健康にもつながっていく運命です。



7月7日(土)の日に下関のシーモールパレスにて、28年度の「みらいジャパン安全研修会」が開催された。

正しい知識で身を守る

全国の労働事故犠牲者の数から始まる「みらいジャパン安全研修会」毎年この瞬間に、研修参加者は心からの笑顔と安全に過ごせた1年に感謝する。

昨年の安全研修会では心の安全としてメンタルヘルズに関してテーマとした。そして今年のテーマは「身体の健康」である。

参加者全員で視聴する健康づくりのためのDVDでは「がん」についての知識を学んだ。

「昔はがんの宣告を受けることは不治の病のように考えられていたが、現代医療ではより患者の生存率は飛躍的に伸びている。早期発見の大切さや、検診、また、がんにかからないための予防として、田澤先生「活躍する」

正しい知識を身につけることで、もしも自分や周りの誰かがかかったときに適切な対応ができる。それは身体的だけでなく、精神的安定にもつながるのである。

日常生活からつくる健康

特別講演として「下関医療センター」所属健康増進センター健康運動指導士の野村浩司様を講師にお迎えし「家庭でできる運動遊び」を教わった。

これは誰にでもできる楽しい運動。この日は「明日があるさ」の曲に合わせて参加者も講演を聞きながらその場で楽しみながら「学」時間となった。

先に書いた「かん」以外でも、意識して生活の中に運動を取り入れることで健康な身体をつくる「学」が出来る。

警備業務として安全を守るためには、自らの体調も重要ポイントとしてお話ししていただきました。これはその他の業務でもいえることである。健康であればこそ「学」

みらいジャパン安全研修



「心の四季」



人に接する時は、暖かい春の心
仕事をする時は、燃える夏の心
考える時は、澄んだ秋の心
自分に向かう時は、厳しい冬の心

～出典：鮫島輝明「心の四季」～

<編集後記>

日本の春夏秋冬の美しさは世界でも類をみない貴重なものです。
今回で紹介したのはこの美しい春夏秋冬を心に例えた鮫島輝明さんの「心の四季」
美しい日本人の心が、美しい日本の四季を守っていくのだと考えさせられます。
昨今は温暖化の影響で日本の四季がなくなりつつあるという説もあります。
心の春夏秋冬を持ち続けていきたいものですね。

Samansa Japan
サマンサジャパン株式会社

本社 〒745-0845 周南市河津町2-38
Phone(0824)32-1188 FAX(0824)31-6868
福岡・福岡・山口・徳島・高松・岡山・広島・神戸・徳島・三河・豊田・岐阜県トサマンザリフォーム&テクノサービス部
<http://www.samansa.co.jp> Email:info@samansa.co.jp

みらいジャパン

〒760-0088 下関市東大瀬町2丁目19番1号
TEL.(083)287-8181 FAX.(082)287-8183 <http://www.mirai-japan.jp>