

Samansa



社内交流誌 季刊サマンサ

2017. 新春号





CONTENTS

新年のご挨拶

2-5



新しい年にむけて
～役員からのメッセージ～

代表取締役会長&CEO 小野英輔/代表取締役副会長 小野眞嗣
代表取締役社長 守政和浩/専務取締役 小野晃
取締役常務執行役員西部担当 鈴木仁司/取締役執行役員東部担当 三上英晃
取締役執行役員総務・経理担当 永松孝雪/取締役実行役員営業担当 木澤英隆
取締役 小野真理 以上役員からの新年のご挨拶

SQC

6-7

「またこの店を利用したい」と感じていただけるように!
お店のファンを作るためのSQC活動!

医療法人明和病院様

8-9

カウンター越しだけではなくこちらからの歩み寄り!
医事関連業務の発展を目指して～知識と経験を積む!～

医療法人翠清会 翠清会梶川病院様

10-11

お客様に選ばれたサマンサジャパン!
未来に向かう病院様と共に成長するサイト!

ホテル川島様

12-13

歴史あるホテルと共に歩むサマンサジャパン
安らぎと居心地の良い空間の提供を!

山口県農業協同組合連合会様

14-15

近代的な新館建設/「魅せる」ことを意識する

みらいジャパン

16-17

積極的なMQC活動でさらなる進化を目指す!



平成29年を迎えて

明けましておめでとうございます。従業員の方におかれましては、希望に満ちた輝かしい新年をお迎えのことと幸いです。
今年の干支は「丁酉(ひのと)とり」です。酉(とり)という字は、口の細い酒つぼを描いたもので、収穫した作物から酒を抽出するとか、果実が成熟した状態を表しています。これが転じて、酉年には物事が頂点まで極まった状態になると言われており、習い事や学問、商売などで成果が得られる年なのだそう。同時に、酉は「取り込む」につながるとも言われ、運氣やお客さまも取り込める年だとも考えられています。関東地方では毎年11月に「酉の市」が開催され、参拝客が「縁起熊手」を買い求めます。酉の市は商売繁盛を願うお祭り、熊手は幸運や金運をかき集めるということを表しています。
私たちは幸運を取り込みたいと願っていますが、お客さまについては、私たちが取り込もうとするのではなく、自然に集まってくるようにしたいと考えています。「同じ頼むのなら、ぜひサマンサに頼

みたい」と言っていたようにしたいのです。そうなるためには「人間力」をさらに高め、お客さまに「そこまでしてくれるのか」と感動していただけるまで「売り物」を磨き続けなくてはなりません。
我社は、「縁あって共に働く仲間となった従業員に『明るく豊かな人生』を与える」という経営理念を実現したいと考えています。そのためには、企業理念にもある「お客様の繁栄と幸福を追求」し、経済状態に関係なく、安定して成長していく会社にしていかなくてはなりません。「人間力」を高め、「売り物」を磨き続けていくのは、こうした目的のためなのです。
今年も、私自身が強い信念をもってこれらを実践し、皆さんを引っ張っていきけるようにしていきます。皆さんもぜひ協力してください。
鳥のように羽ばたくことができる一年にするためにも、よろしく願います。

平成29年 1月

代表取締役社長 守政和浩

新しい年にむけて ~役員からのメッセージ~

明けまして おめでとうございます!

それでも我社は繁栄する

先行きが読めない時代がやってきた。この中で我社の対応も難しくなってきたが、今までの我々が進んで来た道を進化させることで、繁栄が続けられると確信している。昨年からの世界の潮流が大きく変わった。それまでは、世界がひとつとなる大きな流れがあった。世界をリードしたG7の国から、BRICS、G20の国々が国境を越えて世界を牽引する時代が来るように思えた。しかしそれは幻であった。英国のEU離脱。若者はグローバル化を求めたが、独自の道を行くことになった。独国民も難民を可能な限り受け入れ。世界平和を求めたが、国民の経済優先を求めることに国策を変えざるを得なくなった。恐ろしいことは、中国が軍事力と、世界No.2のGDPの経済力を持つて、大中華圏を作ろうとしていることだ。顕著なことは、ほとんどの世界の人々が想像しなかったと言うトランプ氏が、アメリカ大統領に就任したことだ。この人の思考することが徹底した自国中心の発想であり、これが世界にどの様な影響を与えるのか、計り知ることが出来ない。恐ろしさがある。日本も対応に苦慮することになる。もうひとつ、AI、IOTの進化である。想像を超えるスピードで変化している。これに自社の業務が奪われてしまう業界、業種があるかも知れない。しかし、我社は、これらを越え、必要とされ存在し続けられると信じているし、その道を進んで来た。我社のおもてなしをする最高のサービスは、機械化する中では、もっとも必要とされる筈だからだ。繁栄は間違いない。



代表取締役会長 & CEO
小野 英輔

趣味を持つということ

先日「古希を祝う会」と称して高校時代の同期会があり、遠くは北海道から参加した仲間もいたが、卒業以来という奴も居り「お前 誰や」と時空を超えて昔話に花が咲き楽しく過ごしたのですが、殆どが会社を卒業し晴耕雨読の毎日、何か趣味を作っておけばよかったというのが多く、また最後は病氣自慢になってしまい、私にも「お前も現職中で元気なうちに何か趣味を持たなければ、味気ない後期高齢者になるぞ」とアドバイスを頂きました。私はゴルフもしないし、ランニングなんてことも嫌だし、これといって趣味と呼べるものはない。よくアンケータなどに趣味を書き込む欄があるが、無趣味と書くのは味気ない。だからありふれた読書と書いてしまう。しかし活字を読むということは趣味というより、今は仕事の一部のようなものではないかと思う。昔は小説をよく寝転がって読んでいたが、老眼が始まると眼鏡が邪魔になり、ざりとて机に座って読むのも大儀であり読みづらくなってしまった。しかし仕事に係わる書籍はやはりキチンとした姿勢で読まなければ頭に入らない。これで趣味としては成り立たないような気がする。



代表取締役副会長
小野 眞嗣



代表取締役社長
守政 和浩

我が家の正月は、スポーツ好きの家族が揃うということもあって、テレビはスポーツ中継が多い。みんな球技が好きなので、サッカー天皇杯、ラグビー大学選手権、ライスポウルなどを観ることが多いが、球技以外で外せないものがある。それは箱根駅伝だ。今年、青山学院大学の3年連続総合優勝が期待された大会であった。既に、出雲駅伝と全日本大学駅伝にも優勝しており、「大学駅伝3冠」も掛かった大会であった。結果はご承知の通り、青山学院大学が見事3連覇を成し遂げ、3冠も達成した。改めて青山学院大学の強さを見せられ、わが社の推薦図書にもなった原晋監督の本をもう一度引っぱり出してみた。原監督は、技術面ではなく、「人と組織」を強くするために様々なことをしておられ、人間力を育むことも大切だと述べられている。ビジネスの現場でも参考になることばかりで、読み返しながら「ああ、そうだった!」と思いつき出すときりであった。チーム力で勝つような指導を続けておられるから、卒業によって選手の入替わりがあっても、大きく戦力が変わることはないだろう。少々気が早い、来年、4連覇の掛かった箱根駅伝が今から楽しみだ。



専務取締役
小野 晃

1年の始まりは、新しい目標を立てるのに最適です。従業員の皆様も、心機一転頑張ろう!と新しい目標を立てられた事と存じます。我が家の場合、子供たちにお年玉を渡す時は、3人が並んで正座し、一人ひとり今年目標を言います。きちんと目標が言えれば、お年玉を渡します。しかし、子供にありがちな、ふざけて言った場合はやり直してす。これは、私ではなく妻が決めた、我が家の年始の儀式です。さて、私の場合は、初日の出を見るために、今年は長男と海に行きました。今までは山に登っていましたが、違う角度から見たいかと思つたからです。場所は山口県の瀬戸内海です。周囲は山が連なり、左手には、風力発電機が4基立ち並んでいます。前方右手は上関です。山の向こう側が少しづつ明るくなり、7時32分ごろに太陽が顔を出しました。海面は、太陽の光がまっすぐと映り込み、神聖な感じでした。私は朝から釣りに行くので、日の出はよく見ます。しかし、日本古来の習慣で、めでたいとされているように、初日の出はまったく別ものと感じます。初日の出とともに、心に新たな決意を刻みました。今年も全力で走りますので、ご協力のほど、よろしくお願ひ申し上げます。

新しい年にむけて ~役員からのメッセージ~

明けまして おめでとうございます!

「新年のあいさつ」

昨年は山田常務が急逝され、藤井常務が退職され、みらいジャパンの平井常務も第一線から退かれました。長い間病の床に臥されていた中元さんまで後を追うように亡くなられました。入社以来お世話になった諸先輩方がみんな去って行かれました。寂しい限りです。しかし、新たな人事もありました。平成28年1月16日付けで営業部の木澤部長が山田常務の後任として執行役員営業部長に、西日本建物管理(株)に出向されていた小野晃経営企画部長が平成28年6月10日付けで専務として戻って来られました。小野真理さんも取締役になられました。他にも、蔵澄部長、作本所長、池田課長、豊田所長、大久保課長にそれぞれ昇進されました。代替わりの中にあつて組織の強化を進めているところです。理念の基に一致協力して益々の躍進を目指しましょう。



取締役常務執行役員西部担当
鈴木仁司



取締役執行役員東部担当
三上英晃

皆様とともに新しい年を迎えられましたことを大変嬉しく思います。創業以来60年の積み重ねは、揺るがない信念と溢れる情熱で、未来を切り拓いてきた歴史の賜物です。多くの先輩が汗を流し、がむしゃらに活動してこられたことに心から感謝し、今年を「未来を見据えた挑戦の年」としてゆきましよう。澁刺たる一人ひとりの存在が仲間にとつてどれだけの力になるか、謙虚で愚直に取り組む姿勢が、身近な環境を変化させ、より豊かな高みへと近づかずにはなりません。第61期ももう間近、進化を重ねつつも守るべきことは頑なに守り、誇りあるチャレンジの風土に磨きをかけてゆこうではありませんか。



取締役執行役員総務・経理担当
永松孝雪

毎年、齢(よわい)を重ねるにつれ、世の中の不合理性が如何に常態化していることか?に憤慨することが数多くある。人の採用を巡って考察すると、旧来と異なりとても簡単に転職を繰り返す風潮がはびこっている嫌いがあるのは由々しきことであると思う。春秋に富む若者はピンポイントで判断するのではなく、もつと将来を見据えて忍耐力を滋養し、将来の「夢」を描き「目標」を定めて研鑽されることを期待致したい。



取締役実行役員営業担当
木澤英隆

新年を迎えて

ここ数年の営業部は新規のお客様の獲得と既存のお客様からは新しい業務の受注と高成績を残しています。要因は営業活動上のあらゆる部分にまで効果的な営業ツールを作成して、営業部全員が手紙作戦から始まりお客様へ何度も足を運ぶ地道な営業活動です。そして一番の要因は各サイトで頑張っておられる最先端のスタッフの皆様です、お客様への「おもてなし」を忘れずに業務をこなしながらご利用者様に喜んでもらえるには何をしたらいいか等のSQC活動に取り組んでおられるスタッフの皆さまです。この活動が我々営業部にとっては大きな追い風となっています。今年一年も素晴らしい「売り物磨き」をよろしく願っています。



取締役
小野真理

新年明けましておめでとうございます。役員という大役を仰せつかって早十ヶ月、自分に何が出来るか自問自答するばかりの日々を送っております。新年を迎えるにあたって改めて考えた処、他の役員にはない部分から何か提案出来たらいいのではないかと考えてに至りました。それはやはり私が女性であるという点だと思えます。今年には女性ならではの目線で色々な考えを発信していきたいと思えます。何か、皆様にお手伝いを願います。その時には、ぜひご協力をよろしく願っています。

2017 酉



「またこの店を利用したい」と
感じていただけたらいいように！」



一期一会を大切に ～地域一番のサービスがあるお店作り～

11月11日に山口県光市で第5861回QCサークル山口地区東部ブロック大会が開催されました。サマンサジャパンからも、サムタイム広島・フレスタ呉駅前店チームが参加、発表を行い、優良賞を受賞しました。

初めての SQCCスタート！

サムタイム広島ではフレスタ呉駅前店様にて、お客様サービス業務のお手伝いをさせていただいています。業務内容は、レジから作荷台へのサポート、買い物袋詰めめのサポート、荷物をお持ちして店外へのサポートです。

課題を乗り越えて
ご利用者様の中には、お客様サポートサービスをご存知ない方も多くおられました。突然声をかけられて戸惑われる方や、サポートを断られることもあります。

ご購入のご利用者様も多いこちらの

その結果、ご利用者様から声をかけて

お店では、大変好評をいただいている業務です。

存在を知っていただくために、メンバーはお店の許可をいただき、サポートサービス内容を明記したものを掲示することにしました。

今回SQCC活動のテーマとなったのは「二期一会」。地域一番のサービスで、多くのご利用者様にお店のファンになっていただくことを目的としています。

現在2人体制で業務にあたっていますが、サポートを希望されるご利用者様の増加すると、2人では対応が難しくなってきました。特に、店外までお荷物を運ぶサービスはこれまで時間がかけていました。一人ひとりの方をしっかりとサポートしたい、けれど、その分他の方のサポートをすることができない事実

チームメンバーは業務を見直し、現在の状況を分析するところから始めました。

それが、ご利用者様から声をかけていただくことも増えてきました。

ご利用者様と直接触れ合う機会の多い業務だけに、喜びも多い分、課題もいくつか見えてきました。

実際にメンバーは悩まされますが、試行

錯誤の結果、付き添いをする範囲を決め、ご利用者様にも説明、ご理解いただけるように努め、より多くのご利用者様のお手伝いを行うことができようになりました。

「気づ樹」の成長！

今回のSQCC活動には、サマンサジャパンならではの「水平展開」も活用されています。

たくさんのお花を咲かせ、たくさん情報をお客様と共有することができるようになりました。

本誌でも紹介したことのある、長野オフィス 篠ノ井総合病院ナースエイド 必達！仕事人サークルが行った「ありがとこの木」です。

お客様と共にご利用者様へのよりよいサービスの提供を続けるフレスタ呉駅前店チームの今後の活動が楽しみです。



フレスタ呉駅前店チームでは、「気づ樹」と名付け、感謝の言葉はピンク、チャンスコールは黄色また、お店への要望も緑として取り入れました。お店の事務所入り口に提示させていただくことで、気づ樹をご覧になった店長様から、



「サマンサさんがお客様の声を集め「気づ樹」としてコメントを貼ってくれています。是非、読んでみてください」と、従業員の方々にも見ていただけたようになりました。結果、「気づ樹」は、

お店のファンを作るための
SQCC活動！

「テーマ」
一期一会を大切に
「サブテーマ」
地域一番のサービスがある
お店づくり

サムタイム広島
フレスタ呉駅前店
発表者:大野 悠子

標準化と管理の定着

項目	意味 (目的)	得意 (対応項目)	得意 (対応)	得意 (対応)	得意 (対応)
維持管理	気づ樹を定着させる	気づ樹の内部を見せる	気づ樹の内部を見せる	気づ樹の内部を見せる	気づ樹の内部を見せる

色別
気づ樹の成長
チャンスコール
お気に入り登録

気づ樹
気づ樹

業務内容
お客様と直接ふれあう「お客様サポート業務」
勤務：月曜日・水曜日・金曜日（週3日）
勤務時間：9：30～13：30（4時間）
勤務体制：常時2名（4名でシフト勤務）

店外へ対応したい
気づ樹
気づ樹

カウンター越しだけではなく こちらからの歩み寄り!



事務部長の沖田明弘様

医療法人明和病院様 受付業務 (ブロック受付、中央検査受付、眼科受付、耳鼻科受付)

兵庫県西宮市にある医療法人明和病院様では、受付業務と電話交換業務のお手伝いを
させていただいています。地域密着型の総合病院として、昭和20年の一般診療開始から現在まで、
地域医療の発展に積極的に取り組まれています。

「動く」受付スタッフ!

取材に伺ったこの日もブロック受付の待合ロビーには、年齢性別を問わず、多くのご利用者様の姿が見られました。その中で、忙しく動き回る制服姿の女性たちがサマンサジャパンのブロック受付のスタッフです。さらにご利用者の多い日には受付カウンターから先の通路まで長い列ができるそうです。

明和病院様に限らず、病院という場所は体調不良の方が来られる場所です。受付や待ち時間の長さはどうしても負担になってしまいます。特にブロック受付では、複数の診療科の受付をしますから、どの方が、どの場所へ向かわなければならぬかを適切にご案内をする必要があります。

病院の受付業務というと、カウンターで書類や保険証を預かり、行先をご案内する、問診を行うことや診察後のご案内など、カウンター越しに対応する仕事というイメージがあります。が、行列になっているご利用者様一人ひとりにカウンター越しでお話をするのでは、時には時間がかかりますし、ご案内事項の伝わりにくさで時間がかかる場合もあります。そこで、サマンサジャパンのスタッフたちはカウンター内だけでなく、特にご説明やご案内に関しては、自らカウンターを出てご利用者様の側まで歩み寄るといった形をとっているのです。

実績不足をカバーする 仕事を!

病院施設内の業務を多く手掛ける

されていたようです。



「それでも、サマンサジャパンさんをお願いしたのは、その接遇と教育を信じて、ということなんです。当院総合サポートセンターの恩塚センター長が実際に稼働している病院（知多厚生病院）での様子を見学させていただいたことも大きいです。若干システムに違いはありますが、ご利用者様に接する態度、笑顔など、良い報告を受けまして、リスクや実績をカバーする仕事ができる

と思えました。実際、いい笑顔でがんばってくださいます」

言葉はよくないですが、と前置きをされ、沖田様はサマンサジャパンの採用を「当院にとっては一つの賭けのようなものですが、正解だったと言えそうですね」と話してくださいました。

知識と経験の蓄積 〜これからの課題〜

この度の取材ではさらにお二方、総合サポートセンター、センター長の恩塚修司様と、医事課長の久保和美様にもお話を伺いました。サマンサジャパンと明和病院様の窓口にもなつてくださっている恩塚様が、心配されていたことはスタッフ間の人間関係でした。

「サマンサさんに業務で入っていたいた当初は、サマンサさんで採用されたスタッフと、以前の業者から移籍したスタッフと一緒に、果たしてうまくやっていけるのだろうか、ということなんです。サマンサさんの接遇教育や研修については聞いていましたが、人は慣れたスタイルを変えるのは難しいですから」

実際、業務開始当初にはいくつかの問題があったようです。担当者が現場に何度も足を運ぶのはスタッフとお客様との関係を円滑にするためなのですが、スタッフが心を開いてくれるまでには時間がかかりました。また、不慣れたスタッフの大きな力

となつてくださっている久保様は、厳しくも温かいお言葉をくださいました。「医事関連の業務はご利用者様と医師、看護師の間をただ繋げばいいというものではありません。診療科ごとにルールがあったり、求められる仕事の内容にも違いがあります。それぞれに対応するにはその目的をきちんと把握すること、やはり知識と経験を積むことですね。」サマンサの今の仕事は（医事関連業務の）成人式を迎えるまでは行っていないけれど、これから期待しています、と話してくださいました久保様。ご期待に答えられるサイトを目指して、今日も「動く受付」スタッフは笑顔でがんばっています。



医事関連業務の発展を 目指して、知識と経験を積む!

お客様に選ばれたサマンサジャパン!

医療法人翠清会 翠清会 梶川病院様 清掃サイト

「脳の専門医」として質の高い医療を提供される梶川病院様は、病床数140床を超える総合病院10月1日に移転オープンされ、サマンサジャパンも清掃業務でお手伝いをするようになりました。新築の建物での新規サイトです!

将来を見据えられた設計!

広島大学本部跡地再生を目的とした「ひろしまの『知の拠点』再生プロジェクト」に参加され、新築移転された梶川病院様。周囲には同プロジェクトにより建設された多目的ホールや分譲マンションなどが立ち並び、都心部の賑わいをみせています。

昨今の医療施設には、MRIなどの大型医療機器、バリアフリー化など、従来の施設では対応しきれない様々な課題があります。

新しく建てられた梶川病院様の病院施設は、現在の最新医療の提供に加え、診察室、外来の多い1階から、リハビリテーション設備を整えた6階まで、ご利用者の利便性を第一に考えられています。

人の動線を考慮し、「病院での待ち時間」という特殊な状況でも、ゆっ

たりとリラックスできる空間が作られていました。

また、車で来院される方々に配慮されたという駐車場、システムについても、都市部にありがちなギリギリの駐車スペースではなく、車イス用、近々車両がスムーズに入庫できる広さ、利用方法のわかりやすさを考えた設計となっており、これからの病院の課題の中でも重要視されている2050年超高齢化問題に対応できる、機能型総合病院となっています。

選ばれるべくして...

今回の取材では、事務部長の永田誠様、看護総師長の加茂田英子様、病棟師長の仲前真里様にお話を伺いました。



事務部長の永田誠様

「いくつかの候補はありました。その中でサマンサジャパンさんに注目したのは接遇教育です。勤務に入る前の研修もですが、勤務後も(スタッフへの)接遇研修は続けて行われるとい



うことを聞きました。10月に当院での本業務に入られてからの仕事を見させていただき、サマンサジャパンさんを選ばれたことは自然なことだったのだと思います」

サマンサジャパンの研修に関心を持っていただけという永田様。これからの病院業務にとっても「接遇」は欠かせないものだとされます。



看護総師長の加茂田英子様

「これまで、例えば病室の清掃という、入院患者さんのいない時にそっと済ませるか、黙って黙々と仕事をすると、というイメージがありました。ですが、サマンサさんは入室の時には、「お部屋の掃除をさせていただきますー!失礼しますー!」と元気に声をかけておられます。その明るさがいいですね!病室を利用していただく方にもきちんと挨拶や声をかけをされている様子を見かけますが、無駄におしゃべりしているということでは

なく、状況を見ておられるのがわかります。ご利用者様だけでなく、病院スタッフとすれ違う時にも同様で、こちらも自然にあいさつをするようになりました」



病棟師長の仲前真里様

さらに成長を続けるために

病院という場所では、特に業務の時間配分も重要になってきます。外来や検査、入院患者様の入浴などに合わせ、円滑に業務を遂行しなくてはなりません。梶川病院様のように24時間体制で緊急車両、急患の受け入れをされている病院では、清掃作業も臨機応変に対応していかななくてはなりません。

決められた時間内にかに高品質なサービスを提供することができるとなり。スタッフの力量が試される場となります。

新規スタートから2か月をむかえて、スタッフたちは今の自分たちを

どう感じているのでしょうか。

「研修で習ったことを活かしつつ、基本業務がこなせるように、その次は笑顔で対応できるようにと、まだ絶対自信があるというわけではありませんが、少しずつ病院の様子、お仕事にも慣れてきましたか、と思えるようになりました」



「わからない事を相談できる先輩スタッフや、会社の社員さんがおられるので心強いです」



「私たちの仕事を見て、ご利用者様から「きれいにしてくれてありがとう」という言葉をいただけるのがとてもうれしいです!」
そう笑顔で答えてくれたスタッフたち。

新規サイトだからこそ、最初の雰囲気づくりがこれからの職場環境を作っていきます。それぞれのやりがい、喜びを見つけてながら、お客様にもサマンサにしてよかった!と言ってもらえるサイトとして成長していくのが楽しみです。

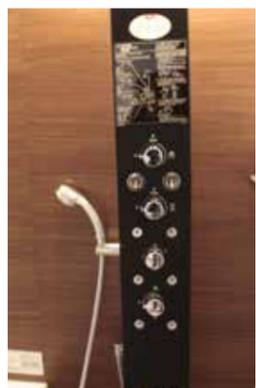


未来に向かう病院様と共に成長するサイト!

安らぎと居心地の良い空間の提供を！



広島カープのリーグ優勝を記念して設えられた、通称「カープルーム」はバリアフリー対応。室内の装飾はもちろん、カップや筆記用具、リモコンもカープ！



広島県内初のボディシャワーを完備したバスルームのある客室。アメニティにも気を配られています。



あビジネスコーナー、ランドリーコーナーも充実しています。お仕事で来られる方、家族連れの方には嬉しいサービスですね！



ホテル川島様ではご利用者様のお好みに合わせた枕の貸し出しサービスも！枕の硬さ、高さ、素材を選ぶことができます。



あたたかな笑顔でむかえてくださった社長の川島武士様



広島駅南、デパートやオフィスビルで賑わう一角でひと際目立つ近代的な建物が、新築された川島様のホテルです。地上10階と11階にホテル、12階から52階までがマンションとなっています。

ホテルに入ると、パインツリーのアロマが香るロビーで川島様のコレクションであるロイヤルコペンハーゲンのイヤープレートが迎えてくれました。

取材に伺ったこの日、社長の川島武士様と専務の川島仁様が新しくなった「ホテル川島」についてお話をきかせてくださいました。

30年に渡るご縁、これほどの期間、かわらずサマンサジャパンをご利用いただくのは、スタッフへの信頼と業務への姿勢、サマンサジャパンの接客に

おもてなしの心は変わらない

明治27年創業以来、120年を越えて広島市の歴史とともにあったホテル川島様は、2016年11月にグランドオープンを迎えられました。サマンサジャパンは約30年前から清掃業務のお手伝いをさせていただいています。

ホテル川島様 清掃業務



あると言われます。設備や人が変わっても、変わらないおもてなしの心がそこにありました。

これからも共に

新しいホテル川島様の施設内をご案内いただくと、客室は二つひとつデザイナーの異なる癒し空間の中に最新の設備が備えられています。

メンテナンスのしやすさを考慮すると同時に、室内の配線などが利用者様の目に入らないといった工夫がされていました。そのため「面」の多くなった室内は少しの汚れやほこりなどが目立ちやすいという点もあり、清掃業務にも細やかな気遣いが必要とされます。

宿泊施設での清掃業務では、量販店等と比べると利用者様と直接接する機会は少なくなりますが、姿は見えなくとも、その仕事は「見える仕事」となるのです。

広島駅前という立地から、県外、そして海外からの利用者様も多く、その



ホテルへの熱い想いを語っていただいた専務の川島一仁様

山口県農業協同組合連合会様 受付業務



正面入り口前に広く取られたスペースは大型バスも余裕をもって回転できるロータリーとなっている。

山口市の小高い丘の上に位置する山口県JAビルは、遠くから見てもすぐに見つけることができる、地域のランドマークの一つです。2015年に建て替えられてからも、引き続きサマンサジャパンをご利用いただいています。今回は新館のご紹介と、受付業務についてお話を伺いました。

※新ビルは「総合管理業務」として、請け負っており、清掃、設備管理、受付に止まらずビル設備すべての一括管理の運営を行っています。

近代的な新館施設

山口県JAビル旧館が建設されたのは1962年、築50年を過ぎ、耐震問題から現地建て替えが決定しました。サマンサジャパンは旧館時代からこちらのビルの清掃業務、設備業務に入っています。受付業務は4年前に別館でのスタートになり、現在は新館、別館の両方でお手伝いさせていただいています。

新館完成から約1年、近代的に生まれ変わった施設について、同連合会役員室長の古木幸彦様のご案内してくださいました。

「ビルの特徴の一つに柱がほとんどない、ということがありますね。それぞれの団体によって違いはありますが、柱がないことでフロアレイアウトなどの可能性も広がります。動線や利便性の向上に役立っています。旧施設が耐震問題からの建て替えとなっていることもあり、新しい建物はより強力な免震構造になっています。高台にあることから、災害発生時には消防



1階ロビー正面に飾られているのは山口市出身の萩焼作家大和祐二氏の「豊穡」エントランスの床材には山口県産の御影石が使用されるなど、地産地消を積極的に応援されているJA山口様らしい工夫がされている。

の対策本部が置かれることも。地域の避難所としての役割も担っているのです。また、ランドマーク的存在として、外観デザインにも気を配り、二重ガラス窓を採用しています。この窓は断熱、保温性を高めると同時に、開放的なJAを表しています。サマンサさんにお願している受付、ロビー部分も旧館に比べると来館された方がすぐにわかるよう、見通しのよい造りになっていますね」



こちらのビルには現在大きく分けて7つの農協関連団体が入られています。そのため訪れる方は主に農協関係の方になりますが、初めて来られた方に

もわかりやすいよう、インフォメーションボードやデジタルサイネージ（※1）にも気を配られています。

（※1）デジタルサイネージディスプレイを使用した「電子看板」。紙もののポスター等と比べ、動画や画像の切り替えを行えるため、一つの場所ですべての情報を発信できる。



デジタルサイネージ

「魅せる」ことを意識する

受付に来られる方の目的は、ご面会の取次ぎやご案内、お荷物の預かり、受け渡しなど様々です。新館でのサマンサスタッフについて何うと次のようなお言葉をいただきました。「サマンサさんの魅力はなんといいってもその笑顔。そして、きちんと相手を見て話を聞かれる姿勢ですね。新館はオープンなカウンターとなつていますから、これまで以上に笑顔や明るい声を活かしていただけるでしょう」

さらに古木様にはこれからサマンサジャパンに期待することについてもお話しくださいました。

「来館された方のほとんどが最初に顔を合わすのが「受付」です。JAグループ山口の顔といえる存在です。最初に会う人の印象が良いと、ビル全体の印象も良くなりますし、そこで働く職員の意識も変わってきます。これは、個人の願いでもあるのですが、サマンサさんの明るさや笑顔が、この施設の職員全体に広がってほしいと思います」

常に誰かの目に触れること、「魅せる」仕事を意識することは、サマンサジャパンのすべての業務にあてはまることです。

建物というハード面を設備、清掃業務が磨き、ご利用者様対応というソフト面を受付業務が磨いていく事で、必ずお客様に喜ばれるサイトとなっていくことでしょう。



施設のご紹介とご案内をいただいた 山口県農業協同組合連合会役員室長の古木幸彦様

アシスト・日々の活動内容



小澤寿司指導員から指導を受けるアシストメンバー



1. 朝礼訓練と事務所での出発到着挨拶訓練

また、みらいジャパンではメンバーたちの熱意に応えるべく、今期中によりMQCに比重を置く社員を選任し、活性化を図る計画です。MQC活動の活性化がこれからみらいジャパンにどのような進化をもたらすのが楽しみです！

2. 出発前車両清掃整備



3. 現場作業開始時の安全ミーティング危険予知と掲示



4. 車両後退時のバックオーライ補助や駐車車両の車輪止め装着



5. 作業終了後の機材消毒拭き上げ



アシストのMQC ～みらいジャパンのQCC活動～

みらいジャパンでは日々の業務における安全活動にQCCを取り入れていきます。今回はその中でも活動歴の長い「アシスト」に注目してみました。
安全安心のためのQCC活動
みらいジャパンのアシストは、平成6年「サマンサクラブ アシスト」としてマシソンやオフィス等をスタッフ2～3人が巡回して日常清掃を行うチームです。ハウスクリーニングやワックス掛け、硝子クリーニング等も行いう清掃のプロ集団です。日常的に複数の現場に伺い、不特定多数のご利用者様と接しながらの作業が主体となります。複数現場への移動には車両の運転が欠かせないため、危険予知活動など安全対策には力を入れていきます。車両の運転では、運転手の責任は勿論のこと、助手席者も責任を持ちます。特にバック誘導は助手席者の責任で、必ず降りて誘導しなくてはなりません。アシストは、安全で安心な日常業務と品質向上を目的に、積極的なMQC活動を行っています。

さらなる進化を
目指して
小野社長が教えてくださったのは「チームのスタッフ年齢は幅広く、親子のような関係が構築されています。MQC活動歴は11年目を迎える、みらいジャパン社内ではMQC活動の中心的な役割を担っています。MQC活動では派手さはありませんが、堅実で均整のとれたバランスが持ち味です。さらに2016年からは月2回、SQC小澤寿司指導員から直接指導を受けています。指導を受けることで、長く続くQCC活動がマンネリにならないよう、活動内容を検討、追求することで、また一歩前進しました。アシストのメンバーたちは皆、みらいジャパンのQCC活動を牽引する覚悟のようです。小澤指導員からは、昨年9～12月で2チーム、今年1～4月で2チームが指導を受けます。

積極的なMQC活動でさらなる進化を目指す！



熊本地震を経て～ある社員からの報告～

私の中では、昨年4月に発生した熊本の地震が一番の驚きと哀しみでした。ですが、会社が一丸となって熊本のスタッフへの対応をされたことが、私たち家族の誇りとなったようです。

飲み水だけにとどまらず、多くの支援物資を送ったり募金活動をしたことを熊本に住む娘夫婦に伝えていました。まだまだ、子供だと思っていた娘から、こんな言葉が返ってきました。「サマンサはすごいね。すぐに全員で対応したり、全損したスタッフのために募金や寄付をしたり。私にされたわけではないけど、同じ熊本の人に優しくしてもらって嬉しかった。何かサマンサは、お母さんの会社だよとまわりに自慢したくなったわ」と。

地震だけが心に残っているのではなく、その回復に携わった方々の気持ちや力に感謝です。

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/>