

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



2015. 秋号



vol.76
2015. 11月発行



CONTENTS

特集

2-5



第22回 サマンサジャパン
パフォーマンスコンテスト

~きらりと光るサービスをさらに輝かせて!~

すべての想いが感動と繁栄につながる!
お客さまの繁栄、それは半歩先の未来を形にすること!
きらりと光るサービスをさらに輝かせて!
パフォーマンスコンテストの華!

お客様からお聞きした ちょっといい話

6-7

お買い物の最後に笑顔になっていただけるために!

清掃機器開発事業

8-9

サマンサジャパンが作る新時代の清掃機器!

社員研修

10-11

一人ひとりが大切な「人財」だから!
小さくても大きい!それがサマンサの社員研修!

民間企業派遣研修制度

12-13

日本の将来を担う若き官僚の目に写ったサマンサジャパンとは?!

サムタイムクラブ

14-15

見て、知って、楽しむ「食の時間」をご提供!

みらいジャパン

16-17

7つ(7期)の航海を超え、進むみらい丸!!



『時は流れて』

10月の終わりに、「周南掃除に学ぶ会」で下松市立花岡小学校のトイレをお借りした。便器を素手で磨くことで、「心を磨く」ことを目的とした活動である。今回が28回目の開催で、社内外から参加者が集まった。花岡小学校からも校長先生や教頭先生、児童とその保護者も参加してくださった。

今回の掃除に学ぶ会は、便器を磨くことに加え、2つの楽しみがあつて参加した。ひとつは、8年前に長期社会体験研修生としてわが社に来ておられ、現花岡小学校校長である藤本哲城先生と、久しぶりにお会いできることであつた。

そして、もうひとつは、私の母校である花岡小学校に、本当に久しぶりに訪れることができるということであつた。卒業して40年以上が経ち、ほほすべての校舎が建て替えられていて、様子が大きく変わっている。しかし、どこかに思い出となるものが残っているのではないかと、会の終了後に探してみたいと思つてた。

実は、掃除に学ぶ会の前々日に、中学、高校の同級生3人が集まり、久しぶりに一緒

に飲む機会があつた。10月中旬に開催された「パフォーマンスコンテスト」の新聞記事を見て、友人のひとりが電話を掛けてきてくれた。わが社の取り組みにたいく興味を持ち、「飲みながら詳しく話を聞きたい」と。

最初は集まった趣旨に沿って、まじめに「接遇やマナー、おもてなし」の話をしていったが、ひとりが持つてきていた高校の卒業アルバムに話題が移った瞬間に、会の雰囲気が一気に和んだ。三十何年も前のことなのに、色々な出来事が思い出され、高校時代にタイムスリップしてしまつた。

短い間に立て続けに小、中、高校の頃のことを思い出すような出来事があり、とても懐かしく思つた。こんな自分を「それなりに歳を取ったんだなあ」と感じたが、思い出し生きてきた「証」である。後ろを振り返るのではなく、これらに後押しされながら前進し続けなければと思つた。

平成27年 11月
代表取締役社長 守政和浩

それは半歩先の未来を形にすること！
お客さまの繁栄、

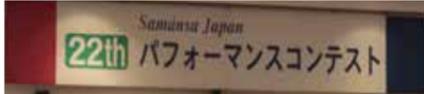
すべての想いが感動と繁栄につながる！



第22回 サマンサジャパン パフォーマンスコンテスト

～キラリと光るサービスをさらに輝かせて！～

平成25年10月16日、第22回サマンサジャパンパフォーマンスコンテストが開催された。
会場となったホテルサンルート徳山には各地から社員、スタッフが集合。
また、多くのお客さまにもご見学いただいた。



参加チーム一覧

- ◆サマンサのサービスは さざなみのように
広島営業所・岩国営業所・リフォーム
- ◆I'LL BE THERE
～輝きを未来へ繋げるために～
三河営業所・神奈川営業所・長野オフィス
- ◆これからのサマンサテクノ
山口営業所・福岡支社・テクノサービス部・サムタイム部
- ◆心・思いやり・笑顔
～扉の向こうへ～
徳山営業所・みらいジャパン
- ◆サマンサの気付き力
～お客さまに喜んでいただくための目配り・気配り・心配り～
鈴鹿営業所

建築物環境衛生管理全国大会「奨励賞」受賞報告

『従事者研修の見直しによる離職率低下と品質改善事例』

発表者：岡山営業所 課長 伊藤彰浩

「お客さまのため」と驚かされるものであったが、そこに登場した男性警備員はさらに洗練された接客態度、その身のこなしの優雅さ、ご利用者様との接し方を見せ、まるでホテルコンシェルジュを思わせた。もちろん、お客さま、ご利用者様の安全と安心を守るため警備員としての厳しさも

忘れてはいない。それどころかさらに凛とした「美しい厳しさ」を感じさせた。ホスピタリティという言葉が重視される現代に求められる警備の形、サマンサジャパンの「魅せる仕事」は警備業務にもその広がりを見せてきたのである。

お客さまのためのパフォーマンスコンテスト
開催にあたって守政社長はこれまでのパフォーマンスコンテスト誕生から今に至るまでを振り返られた。
「このパフォーマンスコンテストが誕生した時、その目的は別の現場で仕事をする仲間たちとの情報シェアにありました。それぞれが抱える問題や、解決策などを発表する場でした。それはすべてお客さまの繁栄のお手伝いをするためであることから、自分たちの想い、提案をお客さまにも見ていただけるようにと、現在のパフォーマンスコンテストの形になっていきました」
パフォーマンスコンテストでは半歩先の未来として、数々の提案がされてきた。社員・スタッフ自身のためと思われて誕生したこのコンテストは、今ではお客さまのためのパフォーマンスコンテストへと進化してきたのである。
「サマンサジャパンが提供できる業務の数はさらに増え続けています。ご列席いただいたお客さまには、ぜひご自身の現場であれば...ということをご想定してご覧いただければ幸いです」
「お客さまのため」の想いを込め、この日各

地からご来場いただいたお客さまに向けて、守政社長はその言葉で開催挨拶を結ばれた。
未来のスタイルを提案！
今回のテーマに入っている「キラリと光る」という言葉が各所に感じられた第22回パフォーマンスコンテスト。その中で印象に残った言葉がある。
「サマンサセキユリティコンシェルジュ」
警備服を着たコンシェルジュというコンセプトで考えられたこの業務は感動賞を受賞した、三河営業所・神奈川営業所・長野オフィスの発表であった。
現在、様々な現場で女性警備員の採用が注目されている。特に病院や量販店など、女性やお子様の多い場所では、女性ならではの柔らかさや、きめ細かな対応は、ご利用者様からも喜びの声をいただいている。
今回の発表でも、都会的なデザインのユニフォームに身を包んだ女性警備員が活躍する姿は、「女性警備員」という仕事に憧れすら抱かせるものだった。
だが、さらに目を引いたのは男性警備員の姿である。警備服のデザインの違いは女性同様であるし、サマンサジャパンの警備スタッフの接遇についてはこれまでも「警備の人

Samans a Japan Hot News

第22回 サマンサジャパン パフォーマンスコンテスト

パフォーマンスコンテストの華！

ユニフォームファッションショー

お客さま、ご利用者様から「憧れます」との声をいただくこともある、サマンサジャパンのユニフォーム。お客さまのご要望、サイトのイメージに合わせ、さらに新しい衣装が登場！現役スタッフによるファッションショーが今年もパフォーマンスコンテストに華を添えた。



サマンサジャパンがお客様に提供したい半歩先を行くサービスをそれぞれの形で表現した参加グループの発表は、いずれも力作ぞろいとなり、審査されるお客さまを悩ませた。その中で決定した各賞の受賞グループを紹介する。

受賞グループ紹介



最優秀賞
『サマンサの気付き力』
お客さまに喜んでいただくための「目配り・気配り・心配り」
【鈴鹿営業所】



優秀賞
『心・思いやり・笑顔』
扉の向こうへ
【徳山営業所・みらいジャパン】



感動賞
『I'LL BE THERE』
輝きを未来へ繋げるために
【三河営業所・神奈川営業所・長野オフィス】

きらりと光るサービスを
さらに輝かせて！



笑顔でお店を
でていただけるために
ベビーカーでご来店の方のサポートも
できたことはお店にとって
も、スタッフにとっても喜ば
しいことではあるが、店長
様の言われた、世代、ご利用
者様個人によって違う
関わり方が必要になる。こ
れは重要なキーワードでは
ないだろうか。

すとお伝えしているのですが、若いお
母様の中には遠慮される方も少なく
ありません。高齢の方とはそのアプ
ローチも変わってきますが、サマンサさ
んはさりげなくお声掛けなどをして
サポートしていますね。もともとはこ
高齢の方へのサービスと考えていまし
が、このような需要もあるのだと気づ
きました」

「すべてのお客様に気持ち
のよい空間を提供したい」を考える
スタッフにとってもこれは嬉しい効果で
ある。

はご自分で作業をされたい方もおられ
るわけである。
実際にはお声をおかけしてみないと、
ご利用者様のご希望を知ることができ
ないため、難しさはあるが、そういった
方に見れば、来店するたびの声か
けは逆にわずらわしさを感じさせてし
まうのではないだろうか。そう考える
と、スタッフにはご利用者様に合わせた
対応が求められるのである。その中で
お手伝いを望んでいただけると利用者
様にできる限りのサポートを提供する
ことがこの業務最大の仕事なのだ。

「公共交通機関をご利用の方はバスの
時間などもありますし、店内が混雑し
ている時は買い物をしていても、レジ
に並んでも、ご利用者様が疲れた
顔をされていることがあります。です
が、店を出るときにはどの方にも笑顔
でいていただきたい。それが当店の想い
です。ですから、今サマンサさんにお願
いしているサポートに、この店での最後
の重要部分、ご利用者様とのふれあい
の中で、笑顔でお店をでていただけると
いう仕事をを任せたいと思ってい
ます」

よく来られるご利用者様のお顔を覚
えておくのはなかなか大変であるが、

これもスタッフに期待されることの一つ
である。

**スーパーマーケットの
コンシェルジュ！**

期待という言葉を借りて最後に
今後さらにサマンサに期待することを
お聞きした。

「これからさらに高齢化社会になってい
き、ご利用者様の年齢も高くなってく
ると予想されます。それに合わせた問
題も起きてくるでしょう。そういった方
への対応なども一緒に考えていければい
いですね。また、ご利用者様と接する
ことが多いですから、トレンド情報など
に敏感になつていただけるとさらに嬉
しいです」

ご利用者様から見れば、お店のスタッフ
もサマンサのスタッフもみんな「お店の
人」である。当然いろいろな質問を受け
ることもあるだろう。また、お荷物を
運ぶ間の会話としても多くの情報を
提供できるということはお店をご利用
いただく上でもきつとご利用者様に喜
んでいたただけることに違いない。

そして、先に話されたご利用者様の問
題。これは社会全体が考えていかなけ
ればならない一つの課題でもある。



お話を伺ったフレスタ呉駅店の能島店長様。

お店に来られる方：どの世代でも性
別でも、楽しい、嬉しいと感じてほしい
という能島店長様の想いがこもっていると
感じた。

「スーパーマーケットにもコンシェルジュが
いればいいのではないかと、というのが私の
考えです。サマンサさんの仕事はそれに
近づく一歩ですね」

いつものスーパーには笑顔をくれるコン
シェルジュがいる。それはこれからのスー
パーマーケットの素敵に新しい形になつ
てくるのかもしれない。

フレスタ呉駅店様のカート
置き場で見かけた光景。
アルコール消毒スプレー
に加えて、ウェットティ
ッシュが置かれている。
「カートの持ち手やカゴな
どを拭いていただければ
と。スプレーだけでは気
になる方や、濡れてしま
うのを気にされる方がお
られるので、好評です」と能島
店長様。



お客様から
お聞きした



ちよつと いい話。

フレスタ呉駅店様

お買い物最後の最後に笑顔になつて
いただけるために！



お手伝いはお任せください！

フレスタ呉駅店様・お客さまサポート

本誌でも紹介したことのあるフレスタ呉駅店様。
こちらでは週に3日、お客さまサポートとして
サムタイムクラブ広島のスタッフが業務にあたっている。

見えてきた効果！

お買い物の最後の所をサマンサさんに
お願いして、特にご年配のお客さまの
リピーターが増えた様に感じます。
これは月・水・金、サマンサさんがいら
しゃる時と、いない時では客数が変わ
ります。今後ともよろしくお願いいた
します。

これは、サムタイムクラブ広島のフレスタ
呉駅店様にお書きいただいたアンケート
に書かれていたお言葉である。

フレスタ呉駅店様はその立地から
公共交通機関を使って来店される方が
多い。また近年、近隣の開発により、
マンション等から徒歩で来られるご利用
者様も増加しているという。

お客さまサポートという

業種は、直接ご利用者様と接する仕事
であるだけに、目に見える効果が求め
られるサイトでもある。

今回はアンケートにお答えいただいた
同店の能島店長様にお話を伺うこと
ができた。

「以前から比較的高齢の方に多くご
利用いただいておりますが、最近ではベビ
ーカーで来られるお母様の姿もよく見
けるようになりました」

経験のある方にはお分りかたと思
うが、ベビーカーを押しての買い物と言
うのは予想以上に大変なことである。店
内の移動中に加え、清算後に袋詰めを
する際も周囲に気を使いながら、さら
にベビーカーに乗せた赤ちゃんにも気
を配らなければならない。混雑時には気
が焦つて、買い物後には「疲れた」とい
う気持ちになりがちなのである。

「店内告知でも「赤いエプロンのスタッフ
(サマンサスタッフ)がお手伝いをしま



濡れた床を歩くことによる転倒事故を防ぐため、作業中の通路を一時通行止めをしたり、お客さまやご利用者が施設を使われない深夜の作業になることも少なくなかった。だが、ワックスの開発により、お客様やご利用者のいらっしゃる時間帯にも

安全にワックス塗布作業をすることが可能になったのである。また、機械部分を可愛らしい絵柄でカバーするといった工夫で、それを見たお子様たちにも「お掃除ロボット」として好評をいただいた。



サマンサジャパンが作る 新時代の清掃機器！

清掃機器開発事業

サービス業として業界をリードするサマンサジャパンには、そのサービス品質を高めるため様々な事業を行っている。その一つが清掃機器の開発だ。市販のもので満足することなく、常に新しいアイデアを形にしてきたサマンサジャパンは最先端の清掃機器開発にも積極的に取り組んでいる。



**清掃機器で
革命を起こした！**

周南市の奈切工業団地の一角で行われているサマンサジャパンの開発事業。体育館を思わせる広さの2階建ての建物の中には所狭しと複雑な機械部品、清掃用具等が置かれている。ここではこれまでサマンサジャパンが開発してきた清掃機器の歴史を見ることが出来る。

以前本誌で紹介した自動ワックス塗布乾燥機「ワックス」はその代表と言えるだろう。

搭乗型のワックス塗布乾燥機ワックスは、ワックス塗布とほぼ同時に自動的に乾燥作業を行うというものだ。

ワックスは「塗布後は床面が濡れている」ことが当然であったワックス塗布作業に革命を起こした製品である。

ワックス塗布の作業は手動で行う場合、高度な技術が要求される。特に量販店や病院といった広い場所では、

製品誕生までの努力

発表された製品だけが注目されがちではあるが、そこに至るまでには数えきれないほどの実験が繰り返されていると大村さんは言う。

奈切の開発スペースには実験用の床面やカーペット等が用意されているが、実際の現場において必要な動作がなされなければ、それは失敗とみられてしまうのだ。

「思いついたアイデアを形にする作業は簡単なものではありません。計算上はできていても、実際に動かしてみると予想外の結果になることなど日常茶飯事です。一つの課題をクリアすれば、また別の課題が見えてくる、開発と言う仕事はそれの繰り返しです」

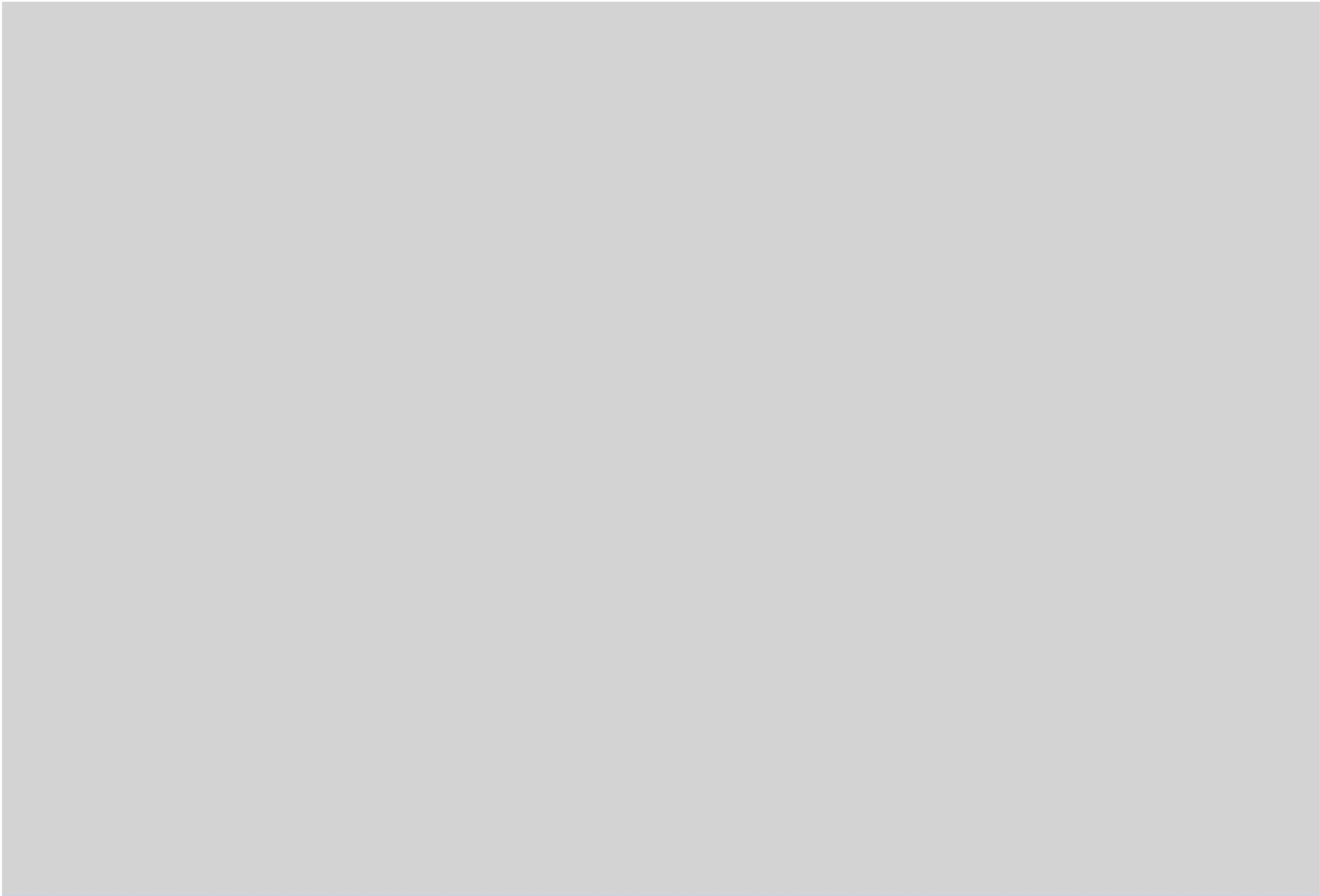
大村さんのパソコンには、こうした開発、実験に関する膨大な量のデータが入っている。

「後から改造したものが必ず良いものとは限りません。一つひとつを研究、比較する中でベストな状態、ベストな組み合わせを探していくことになります」

「発明」という言葉だけを聞くと、わくわくするような楽しい作業を想像するが、開発現場は地道な努力と根気との戦いの場だ。

これからはサマンサジャパン製の新しい製品に注目していきたい。

現在開発中の「マルチディスクを用いたカーペット洗浄機」について、担当の大村さんにお話を伺った。この製品は4枚のディスクに付けられたブラシの強力な回転により、カーペットに付着した汚れを落とす。独自の特徴として、これまでの製品ではすべてのブラシが同方向に回転するだけであったのに比べ、ディスクが取り付けられた円形の板自体も回転する。地球の自転と公転を考慮して頂ければわかりやすいかもしれない。この開発により、その洗浄力は飛躍的に伸びることになったという。一見すると同じように見える製品であったとしても、その中には画期的な発明が織り込まれているのである。



見て、知って、楽しむ「食の時間」をぜひ提供!



UCC上島珈琲様コーヒー講座
 サムタイムクラブ松山がご提案するのは体験型の「食の時間」。
 多くのメーカー様のご協力をいただき、
 おいしさ倶楽部サムびよんがさらにグレードアップ!!

笑顔になれる時間があります
 持ちのいい風を感じるのどかな松山市。

サムタイムクラブ松山はこの秋、新事務所に移転した。広くなった新事務所は機能的なスタッフルームと、サムびよん企画のお客さまをお招きできる素敵なオープンスペースに分かれています。

取材にお邪魔したこの日はUCC上島珈琲株式会社様から中国支社四国支店の松木保志課長様を講師に迎えての「コーヒー講座」が開催されていた。

コーヒー抽出の基本であり、各家庭でもよく利用されるペーパードリップを使用し、おいしいコーヒーを楽しむためのこの講座には定員いっぱい10名の方が参加。松木課長様の説明を熱心に聞いておられた。「うちでもUCCさんの同じコーヒーを使っているのに全然味が違う!」

「淹れ方でこんなに変わるなんてびっくりしました。ぜひ家でも試してみたい!」
 普段何気なく淹れて飲んでるコーヒーが、少しの技術で格段においしくなること

に驚かれた様子の参加者のみなさんの顔が明るい笑顔になった。

お店から食卓への架け橋として

コーヒー講座の後に待っていたのは素敵なランチタイムである。サムタイムクラブの豪華さに再び驚かされる。メニューに使われている材料には旬の野菜や果物が使われている。だが、一見プロにしか作れないようなこのメニューは家庭でも作っていただけるものばかりなのである。

「今まで使ったことのない食材でしたが、作り方を教えて頂いたので家でも試してみたいと思います」

この企画にご協賛いただいているのは、いずれも自社の商品をよりご家庭で楽しんで頂きたいと積極的に取り組まれている食材メーカー様や販売店舗様だ。サムタイムクラブではメーカー様とご利用者様をつなぐ架け橋として、食の楽しさを提案する、こうした体験型の講座や教



スタッフ手作りの松花堂弁当!
 担当スタッフが作り方まで丁寧に説明しながらの楽しい時間



室をこれからも多くの方に提供していきたいと考えているという。
 12月には愛媛県伊予郡にあるフジ砥部店様にスペースをご提供いただき、クリスマス企画が決定している。
 (※詳細はサムびよんHPに掲載!)
 ただ商品を紹介、販売するだけではなくそこに楽しさや嬉しさを感じてほしい、それがサムタイムクラブの願いである。

サムびよん おいしさ食楽部
 おいしいもの・おいしいこと・おいしい話

おいしさ食楽部サムびよんホームページ

企画のご紹介や、食の豆知識など、楽しい情報が満載!
 ぜひご覧下さい。

◆スマートフォンからご覧いただけます
<http://www.samansa.co.jp/sampyon/top.html>





笑顔と軽快なトークでコーヒーのおいしさを教えてくださった松木保志課長様。

サムタイムクラブ松山 新事務所のご紹介




松山市上野町甲1390-6 サマンサジャパン(株)内
 TEL :089-993-7088

サムタイムクラブの体験型企画は大好評!!

7つ(7期)の航海を超え、進むみらい丸!!



社員を代表して力強い決意表明をされた、藤田亮司さん!

第1部の司会を務められた江頭さん。お疲れ様でした!

みらいジャパン 事業発展計画 & ふれあい会

9月11日(金)シーモールパレス下関。夏の暑さが和らぎ始め、秋の風を感じ始めるこの季節、下関を訪れると、一年が過ぎた事を感じる。みらいジャパンの事業発展計画発表会、ふれあい会にはおなじみの顔、フレッシュなニューフェイスが集った。

「人」が作ってきた会社だから

多くのご来賓の方々にもご列席いただいたこの事業発展計画発表会はみらいジャパンとして第7期、みなと保清から数えると35期となる。お客さまにもみらいジャパンの名称が浸透し、「みらいさん」と呼ばれる声をよく聞くようになった。「なぜこんな会社ができただろう」と考えました。

開会直後の小野会長がそう言われた。業務請負業者として、多くのお客さまから「選ばれる」会社になることを目標としてきたみらいジャパンは、着々とその目標に向かって進んでいる。

「そう考えたときに、これはスタッフのみなさんの力でしかありえない」小野会長がこの開催にあたってまず伝えたいのはスタッフへの感謝の気持ちだった。

スタッフ一人ひとりがみらいジャパンの看板を背負って仕事をしていこう、全社員、スタッフの仕事そのものがなにより強力な営業であることを実証してきた。その結果が現在のみらいジャパンを作っている。

変わらないものも新しい変化も受け入れて進む!

会社を大きな船「みらい丸」と例えてきたこれまでを振り返ると、その航行は決して順風満帆な時ばかりではなかった。

場所を移してのふれあい会は明るい笑顔にあふれていた。永年勤続表彰では受賞者のコメントにサイトの垣根を超えて、会場全体から大きな拍手と歓声が上がった。

またこの笑顔にあえた喜び
お互いにこの一年の労をねぎらい、声をかけあうスタッフ。職場の情報交換も活発に行われる様子に、仕事への情熱を感じる。

やってきた大波を「みらい丸」はそのチームワークで乗り越えてきた。今、7期という期間を振り返り、小野社長が話されたのはこれからのみらいジャパンについてである。

「お客様に大満足をいただけるために、みらいジャパンとしてできることを探していく。」

それが、かわることのない我々の仕事である。会社としての知名度があがり、取り扱う業務、業種が増えても、根底に流れているのは「すべてのお客様ご利用者様ののために」という心である。その心をもった社員スタッフの仕事に対する真摯な姿勢こそがみらいジャパンの大きな力なのである。

小野社長の言葉を聞きながら、これまでみらいジャパンがグループ会社であるサムンサジャパンのパフォーマンスコンテンツで見せてきた発表を思い出した。

お客様に満足の上を行く大満足、感動をしていただけたことは何か、自分たち、いや、一人ひとりが「自分に」何ができるのかを考え、形にしてきた。

変わらない気持ちと、新しい変化を受け入れるしなやかさ、それに対応できる「人財」が作りだしていくみらいジャパンと言う会社。その場に集う社員・スタッフを誇らしく思う。



第2部の司会は大村さんと江頭さん。お疲れ様でした!



お客様からの手紙

サマンサリップルの皆さま

こちらに越してきて以来、いつも我が家をきれいに
していただいております。ありがとうございます。

お掃除のみならず、我が家のビビちゃんを私が留
守中にはお世話をさせていただいて、可愛がって
いただいております。いつも安心して出かけることが
できました。心より感謝いたしております。

21年間一緒に暮らしましたビビちゃんが5月28日
に永眠し天国へと旅立ちました。

悲しくて寂しくて残念ではあるのですが、猫の寿命
をはるかに超えるスーパービビちゃんでした。

あっぱれだと思っています。きっとわが家へ来られ
た時にビビがいないとびっくりされたと思いたので、
良くしていただいたサマンサの皆さまにお礼を
申し上げたくてご連絡をさせていただきます。

皆さま、ありがとうございました。お世話になりまし
た。これからもサマンサさんには我が家をどうぞよろしく
お願いいたします。



(サマンサリップル広島担当のK様より)

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 下関市東和町2丁目13番1号

TEL(083)267-6161 FAX(083)267-6163 <http://www.mirai-japan.jp/>