

新春号  
**ありがとう**  
Vol.25

www.ai-kando.jp

愛と感動のビルメンテナンス

本誌で行われた  
顧問兼生員ハイテクセミナー



発行：株式会社 **ベル** / 製作者：加藤 矢志  
編集者：山崎 知子 発行者：奥 斗志雄  
住所：〒579-8064 東大阪市池島8-1-40  
電話：072-984-2487  
URL：WWW.ai-kando.jp

※本誌の写真の使用は、本人の許可を得ています

**お元気さま**

新年、明けましてお目出とうございます！

今は、師走のまっ只中に原稿を書いています。

この「ありがとう」が届く時は、2011年に成っていますね。

2010年のスタートの「ありがとう」、何事もない平穩、その尊さに喜びと感謝の気持ちに浸りながら書いた事は、「この時代を生き抜くには、物事の捉え方を変え、お客様の要望や要求に柔軟に対応し、苦しみや困難を乗り越え、良い結果につなげていく事。そして、苦しい時期を乗り越えるほどに成長すると、起こり来る試練はすべて成長する為神様がくれたもの、乗り越えられることしか与えられません。明るく元気に、生きましよう」と書きました。」

早いもので、もう1年が終わろうとしています。

お客様に育てて頂き、親愛なる社員と親愛なる皆さんと共に一生懸命に頑張りました。確実に成長させて頂いたと感じる素晴らしい一年でした。

決して恵まれた経済環境では有りませんが、私自身、自立型の考え方で全てをプラスに受信する事により全てが変わってきていると感じる事が多いです。

自立型とは、悪い事や予期せぬ出来事が有っても、「そうきたか」と「相手のせいにはしない、自分が楽しむ、自分が変わるしかない、モノの見方、捉え方を変える」事です。

どう考えるかは・・・習慣

どう捉えるかは・・・考え方

尊敬する、福島正伸さんの仰られている事。

(ここから) 全ての人が、恵まれない環境から成功している。

ただ今出来る事を行い、今全ての出来る事を行うことしか有りません。

知恵やアイデアは、100万通り、目的に頼る手法は無限である。

手法に頼ると、環境に影響を受ける。

苦勞して得れるもの、充実感。充実した人生を送ろうとすると、苦勞をする事。

やるのなら、とことんやる。中途半端ならやらない。

やらされるのではなく、自らやる。

出世するほど、大きな問題がある。その問題を味わいながら、充実を得られる。

出世とは・・・大きな困難に挑む そのカッコいい姿を部下に見せる事。

人間関係・・・ミラー効果(鏡の法則)自分中心で考えると苦しくなる。

他人の成功を考えると、楽しくなる。

(裏ページへつづく...)

代表取締役 奥 斗志雄

プラス受信・・・全ての出来事を前向きに考えればチャンスとなり、後ろ向きに考えるとピンチになる。問題が起きたことが問題ではなく、どう考えたかが本当の問題である。人のやる気は、どうすれば教えられるか・・・自分がその勇気を見せれば良い。

自立型人材・・・見本→信頼→支援する

見本・・・率先垂範

信頼・・・受け入れる。一生付き合う覚悟があるか、でないと通じない。

困った奴だと感じたら、人間関係は終わっている。

感謝から始まる。やったこと、言ったこと、行ったこと。

支援・・・やる気にさせる。その人にとって最大の問題を解決できるきっかけを作る。

その人の活躍できる舞台を作る。信じる事、傍にいます。

人間は、身近な人ほどわがままになる。だから、家族、職場において、自分を成長させるチャンスがある。

どれだけ社員さんが幸せを感じるか、仕事に誇りを持つか、売上、シェアは結果。

その人が笑顔で人を笑顔にしたら、その人が社会に貢献したことになる。

(ここまで)

凄いでしょ、なかなか上手くいかないですが「上手く出来ないなあ」と、私もそこからスタートでした。

実践方法は、「しめしめ、チャンス、出番か・・・プラスの発声をしてから、考える」事。最近では、何か起こるごとに「チャンス」の連呼です。

社内からは「“チャンス”言い過ぎです」とか、「チャンス」の安売りとか言われますが。

なかなか、うまくいかないものを作って行くものだから続けられると実感しています。

楽しいとは・・・充実感であり、目標と苦難がある。何よりも自発的にやる事です。

簡単に出来るなら、飽きるし、楽しくないでしょ。

やるなら喜んでやる、いやなら丁寧に謝りやらない。

喜んでワクワクしてやる、そしてワクワクする自分に期待する。

自分に期待するのは。

不安になる人は、他人に期待します。

置かれている環境は同じですよ。

ぜひ、皆さんもやってみてください。

今日という日を、最高の一日にする。

今日という一日を一人のお客様に最高に喜んでいただく。

今できる最高の事を行う、勘違いでもいい。

すべて、今この瞬間、人生がかかっている。

最高の言葉を言う、カッコいい自分になろう。

有難いと思う事しかない、気づくことしかない、成長のチャンス。

「チャンス」「チャンス」「チャンス」起こりうる全ての事は、チャンス。

今年も、最幸の一年に成りますように力を合わせ頑張っていきたいと思います。

「しめしめ、チャンス、出番か」と、プラスの発声をしてから考え行動しましょう。

出来る人の、考え方です。「脳科学」でも、立証されています。

では、本年も何卒よろしくお願い致します。

## 来年は兎年 (豆知識)

卯はうさぎで、素早い動きとジャンプ力が特技のうさぎは、ことわざに「うさぎの上り坂」とあるように、良い方向に進む躍動感ある生き物です。

卯年は進歩のある年とされているようで、可愛らしい雰囲気から干支の置物や兎の縁起物は人気が高くなっています。

うさぎは家族で行動するためか、家族愛を象徴する干支でもあり、卯年の方は温厚な方が多く、人間関係を上手に築いていく優しい性格であるようです。

ただし、卯年の方は慎重で配慮が効く反面、先走りしないようにすると上手くいくとされています。

干支の由来に、神様への新年のご挨拶に十二の動物が集ったとされ、その時の順番に従って子丑寅卯辰・・・となり、人間との馴染みも深い猫は日本の干支ではありません。

しかし、干支はアジアでは共通して使われている事が多く、中には猫年がある国もあります。

タイ、チベットやモンゴルの一部ではその場合卯年の代わりに猫年が入っていて、国によって十二支の動物は違っているようです。

卯は角を表す時には東を示し、卯は「茂(ぼう：しげる)もしくは「冒(ぼう：おお)う」意義があって、旧暦の2月の頃、春めき草木が地面を茂りだす状態を表しているとされます。



# 12月の出来事

こんな事がありました！



月日	出来事	月日	出来事
12/2 (木)	第73回人づくり勉強会	10 (金)	ボランティア清掃
4 (土)	環境整備	12 (日)	岡崎顧問誕生日
10 (火)	スマイルミーティング 全体ミーティング	13 (月)	岡崎顧問お誕生日会

## ☆ボランティア清掃☆

今月のボランティア清掃の日は予想通りの寒さで鼻をすすりながら、手はかじかみながら、皆で力を合わせて行いました。だんだんと空も明るくなり、体を動かしたので少しずつポカポカして、決めていた清掃箇所は無事に終了！今年のボランティアは無事に終了することが出来ました。来年も頑張ります！！



BY ニュニコサール

## HAPPY BIRTHDAY

12月12日お誕生日を迎えられた岡崎顧問、いつもお世話になりつばなしの私達は、『皆でお祝いしよう』とお好み焼きパーティーを開催しました♪美味しいお料理とお酒と、ワイワイ楽しいお話と、素敵な誕生日になったでしょうか???



@ケーキの前でニコリ@



@ご予約へどうぞ@

## 人づくり勉強会第73回

12月2日に第73回の人づくり勉強会を行いました。感動を生み出す「仕事の原点」～VOL.5 人づくり～ チームリーダーの使命を学びました。事例として収録されていたのは、BAGZYさんとオートウェブさんでした。チームリーダーとして日々心がけていることや事例となっている2社を鑑み、自分に足りないところや今後の参考になることなどを話し合い、今から出来ることを決めました。やることを決めるのですが、決めたことに満足してしまい、いつの間にかすっかり忘れてしまうのですが、自分がやるか決めたことです。忘れず継続して頑張ってください！私たちがいろいろな体験・経験を通して心も日々成長していきたいと思っております。



BY 阿南

# 1月の予定と定期日程の案内

1月の本社の休み

1日～4日、9日、10日  
15日、16日、23日  
29日、30日

※現場は出勤しております。

定期清掃の内容

床・・・床洗浄  
G・・・ガラス清掃  
フィ・・・フィルター清掃  
カ・・・カーペット清掃  
喫・・・喫気扇清掃

◎翌月の行事予定と定期清掃の日程です。日常清掃に関するお客様の現場のみ表記させて頂いております。作業日時の変更があった場合はその都度ご連絡いたします。又、同姓の方がおられる人のみフルネームで掲載しております。

月日	曜日	行事予定	定期日程	お客様	担当者
1/1	(土)	お正月休み	1/7 (金)	Rマンション(床)	伊庭さん
~4	(火)			RマンションI、II(床)	矢倉さん
3	(月)	田口さんお誕生日	8 (土)	Rマンション新深江(床)	竹田正和さん
5	(水)	新年会		Y社(IT)(床)	藤木さん
6	(木)	大橋さんお誕生日	9 (日)	Iビル(床)	斎藤智子さん
7	(金)	スマイルミーティング 全体ミーティング		R社(床)	浦川さん
8	(土)	ボランティア清掃 環境整備日	10 (月)	N社(床)	斎藤智子さん
9	(日)	加藤さんお誕生日	11 (火)	Fビル(床)	坂本さん
11	(月)	岡さんお誕生日	12 (水)	Oマンション(床)	山口輝男さん
19	(水)	奥社長お誕生日	15 (土)	Rマンション(床)	山中さん
22	(土)	上期経営計画進捗会議	16 (日)	Rマンション(床)	南笠さん
23	(日)	阿南さんお誕生日	18 (火)	Rマンション(床)	山田さん
28	(金)	ボランティア清掃 環境整備日	22 (日)	H病院(床)	栗野さん
31	(月)	中明部長お誕生日	23 (月)	Y社(床)	本並さん
			29 (土)	Iビル(床)	山本千代子さん
			30 (日)	Mマンション(床)	山口みつ代さん
				Gマンション(床)	山口みつ代さん
				Aマンション(床)	川田さん
				Tクリニック(床)	小倉さん
				Fビル(床)	山根さん
				T病院(床)	中田さん、川副さん、濱本さん、大本さん
				S社(床)	林さん
				S社(床)	立川さん
				Oビル(床)	佐々木さん

## ご意見 / 改善・提案

## お返事

◇◇◇小泉 昭子さん◇◇◇

11月の日報：先日ベルの事務所に寄らせてもらった時、階段上った所にS社の広報が張られていました。すぐ目につきました。早いですね。電話での話し、新年会参加します？という時期になりました。もちろん参加する予定です。場所も決まっていないのに？楽しみにしています。S社様 研修に参加された方からおみやげの美味しいおまんじゅう頂きました。ご馳走さまでした。広瀬様 バイオ洗剤届けて頂きまして有難う御座いました。メモも添えてありました。私はメモを添えてなかったのですが、できれば空き容器持って帰ってほしかったです。邪魔になります。メモを添えていない私が悪いのですが。プルトップ 最近空き缶 分別しているとプルトップ取ってから、缶収集の日に出す方が多くなって来まして、私が取るプルトップが少なくなってきました。紅葉 最近綺麗だった紅葉も散り始めまして、お掃除が大変でしょうね。と思いながらS社の5階の窓から6階の窓から作業しながら紅葉をみています。新年会参加させていただきます。

●奥社長より

コメントありがとうございました。プルトップが無いのはやさしい人が多いのでしょうか。感謝。

●中明部長より

新年会参加への意気込み非常に嬉しいです。盛り上がる新年会になる事を楽しみにしています。

●加藤より

いつもありがとうございます。いちねんが過ぎるのはあっと言う間ですね。新年会でお会い出来るのを楽しみにしています。

◇◇◇匿名希望◇◇◇

今月は人生の節目となる2つの出来事があり、色んな想いが交差していました。長男の結婚と義母の他界した事です。いつも優しく・愛に満ちていた義母の事を想うと寂しくなりますが、新しく家族に加わった、優しいお嫁さんを迎えた事は大きな喜びです。披露パーティは会場の飾りから料理、ウエディングケーキまで、全てが手作りの暖かいものでした。当日2人の準備はもちろんの事、友達や他のたくさんの方々の協力で無事に終える事が出来ました。～先日の作業の日！びっくりした事が3度ありました。1つはゴミに出されたスーパーの袋の中に何と生きたスズメ蜂が入っていた事！あわててゴミ袋を取りに行き2重にしばって捨てました。その後 ネットの上に茶色ふかふかの毛皮の様な毛虫を見つけて 又びっくり！3つ目は作業を終えて帰りに寄った古本屋さんで 何気なく開いたのが育児日記、未使用かと思いきや子供の名前や名前の由来が記入してあってびっくり！でした。・・・いつも汚くてすみません・・・

●奥社長より

感受性が豊かだなあ～といつも感心しています。別れがあり出逢いがある毎日を大切に一生懸命ですね。

●中明部長より

Sさんにとっていろいろあった月でしたね。改めて今をしっかり生きる事の大切さを感じました。

◇◇◇岸本 妙子さん◇◇◇

今年も、気持ちよくお仕事させて頂き感謝です。お客様の会社の方もホットな対応で私もスマイル(^\_^)vで頑張れま〜す。

●奥社長より

ありがたいお言葉、感謝

◇◇◇波田 紀子さん◇◇◇

いつもお世話になっております。加藤様先日は掃除用道具持って来て頂き、ありがとうございました。師走に入り皆様お忙しいと思いますが風邪をひかずお体に気をつけてお過ごし下さい。(先日 Y社様のところになっている柿を頂きました)

●加藤より

こちらこそお世話になっております。お陰様で今年も大きな病気をすることなく、来年を迎えれそうです。波田さんも体に気をつけて下さい。

◇◇◇杉原 豊子さん◇◇◇

八尾さん いつもすみません。22・24日ありがとうございました。

●加藤より

いつもありがとうございます。22日入らせて頂きましたがいつも綺麗にして頂いてるので作業がし易かったです。

◇◇◇立川 幸恵さん◇◇◇

階段の手すりを早く綺麗にすればよかったです。(拭いたらつやがなくなると言われたので我慢しておりました。)今は毎日皆様に綺麗だと言われます。私も嬉しいです。これからもよろしくお願ひします。

●奥社長より

過日は美味しい赤飯の差し入れを頂きありがとうございました。

●中明部長より

いつも赤飯ありがとうございます。

◇◇◇山口みつ代さん◇◇◇

今月はお休みましてすみませんでした。代わりに仕事をして下さった岸本さんありがとうございました。動きやすい季節になりましたが、今はこの仕事に行っても落ち葉で苦労しています。特に風のある時は大変です。でもこの沢山の落ち葉がなくなりますと毎年なんとなく気が抜けたような気持ちになります。まだ暫くは落ち葉との戦いを頑張ります。

●奥社長より

季節を感じますね。健康に充分ご留意下さい。

●加藤より

もうすっかり冬ですね。寒くなりましたがお体に気をつけて下さい。



## ご意見 / 改善・提案

## お返事

◇◇◇和田千鶴子さん◇◇◇

いつもありがとうございます。11月号お元気さま「知覧に行ってきた。」読みました。2010年1月に鹿児島に行く予定でしたが、実現しませんでした。私は指宿郡山川町の最南端に6才~12才まで疎開していました。兄妹で古里を訪ね、特に兄は知覧に行こうと言っていましたのです。読んでいると思いはふくらみ胸がいっぱいになります。今私達が活着ているのもおかげなんだと感謝の言葉がこぼれます。兄にこの記事を見せてやりたいです。ひととき、心は知覧に飛ぶことでしょう。ありがとうございました。

●奥社長より

「お元気様」の感想をありがとうございました。今生きていく上で困難もありますが、先人に恥じぬ様、埃をもって生き、未来の子供達に感謝される事を結果として残さないね。

●武岡マネージャーより

いつもありがとうございます。是非お兄様にも見てもらって下さい。そしていつか兄妹、家族で古里と知覧を訪ねてみてください。

◇◇◇森下やえ子さん◇◇◇

この度は私の自分勝手なドアの汚れ落としの為に大変会社にご迷惑をお掛けしました。イエローカードの次に最後にはレッドカードを出してしまいとても申し訳ございませんでした。ベル様にお世話になって仕事の奥深さを学ぶ事が出来とても勉強になりました。これから新年会や社員大会に行けなくなった事が残念ですが、仕方のない事です。社長様・中明部長様・武岡様・加藤様・山崎様・八尾様に会えた事に感謝しています。バースデープレゼント、メッセージカードとても嬉しかったです。初めて貰った皆勤賞・メッセージカード、大事にさせていただきます。短い間でしたがベル様で仕事を出来た事を嬉しく思います。本当に有難うございました。

●奥社長より

こちらこそありがとうございました。私共も今回の件は多くを学ぶチャンスとしてとらえております。感謝

●中明部長より

森下さんとのご縁に感謝します。

●加藤より

こちらこそありがとうございました。これからもお体に気を付けて頑張ってください。

◇◇◇玄 禮子さん◇◇◇

皆さまお元気ですか？秋らしい良い日が続いています。紅葉がとても綺麗です。11/15のお休みありがとうございました。娘と共にソウルへ行ってきました。天気も良く念願の芝居も観れ楽しい旅でした。ソウルに行く機会があれば「ジャンプ」という芝居是非見て下さい。セリフは殆どなくパフォーマンスだけなのでしっかり楽しめます。

●奥社長より

情報ありがとうございました。親子での海外旅行、素敵なお話に心がなごみました。感謝

●中明部長より

「ジャンプ」玄さんがおっしゃるのなら間違いありません。

◇◇◇匿名希望◇◇◇

・H23朝の仕事場1/1・2日連休でよろしいでしょうか？・R社年末・年始カレンダー届きましたでしょうか？12/25大掃除の為休みです。12/27~休みに入るそうです。来年は1/6より営業されるそうですが、私は今の所1/6は出勤できないですが、女性の方（Iさま）に聞きましたら1/7でもよろしいのでは？との事ですがいかがでしょうか？・加藤さん研修ありがとうございました。（又お願いします）・12/5で面接して頂いて（仕事始めて）早いもので1年たちます。武岡マネージャーさんありがとうございます。

●武岡マネージャーより

いつもありがとうございます。面接でお会いしてからもう一年が経つんですね。今でもあのインパクトは忘れません。浦川さんの活躍を聞く毎に自分の事のように嬉しくなります。

これからも笑顔全快で宜しくお願い致します。

◇◇◇古佐小利香さん◇◇◇

奥社長様、加藤様、本社のスタッフの皆さまお元気様です。今年も後1ヶ月とちょっとです。早かったな~と想ったのですが、充実していて、心も毎日、もっときれい・もっと心を込めてという感じで作業しています。ベルさんに入社できて本当に良かったと心から思います。PS加藤君お願い~お風呂の洗剤のボトルの中栓が行方不明になってしまったので新しいボトルをお願いします。（いつもこんな用事でごめんなさい）（後日中栓見つかりました）

●武岡マネージャーより

嬉しいお言葉ありがとうございます。私も古佐小さんがいてくれて良かった！感謝です。

●加藤より

毎日が充実していると時間が過ぎるのは早いですよね。来年も宜しくお願いします。（栓見つかって良かったです。）

◇◇◇澤井 マサ子さん◇◇◇

こんにちは、お世話になっております。バイオとゴム手袋ありがとうございました。寒い折皆さまお身体に気を付けて下さい。これからもよろしくお願い致します。

●奥社長より

風邪対策を行い、元気で冬を乗り越えましょう。

◇◇◇福田 逸子さん◇◇◇

全社員大会の写真とバリの土産届きました。有難う御座います。社長様、担当者の皆さまいつもお世話になっております。仕事も大分に慣れて自分の納得の行くお掃除が出来て毎日頑張っています。会社のお客様にいつもご苦勞様と言って飲み物を買ってくださり、とても嬉しく又、これからも頑張っ綺麗なお社になる様努めます。

●奥社長より

良いですね。どうぞ宜しくお願いします。

●加藤より

いつもありがとうございます。来年も宜しくお願いします。

## ご意見 / 改善・提案

## お返事

◇◇◇小倉 貴子さん◇◇◇

奥社長へ：お客様からの声を聞かせて頂き、私、益々の元気！やる気！いっぱいで大変嬉しかったです。ありがとうございました。山崎係長さま、武岡さま、加藤さま、八尾さまへ：いつもお誕生日カードに暖かいメッセージを寄せて頂きしみじみ幸せを感じます。心より感謝いたしております。ありがとうございます。

●奥社長より  
特に患者様への気遣いが必要な現場ですので、大変でしょうが宜しくお願いします。感謝

●中明部長より  
年末から害虫駆除の作業をベルでさせて頂く事になりました。採用して頂いたお客様へ大変感謝しておりますが小倉さんが日頃からお客様の事を思って対応頂いているからだと思っております。いつもありがとうございます。

●武岡マネージャーより  
いつもありがとうございます。  
気付きやアドバイスの連絡とても助かっています。  
今後も宜しくお願い致します。

●八尾さんより  
こちらの方こそいつもありがとうございます。  
これからも益々のご活躍が目に見えます。  
感謝

◇◇◇橋本 妙子さん◇◇◇

社長様始めベルの皆さまお元気ですか？私も元気でお仕事させていただいております。先日 巡回指導で八尾様に「お掃除はよい状態ですね」と言われ嬉しかったのですが、後が悪かった。社員様の通用口の天井に蜘蛛の巣があるのに 気が付かず指摘されガッカリ……。さすがプロの方の目は違いますね。  
誕生日プレゼントありがとうございます。それも誕生日の朝、優しいメッセージと共に届き感激です。  
これからもよろしく宜しくお願い致します。

●奥社長より  
元気で何よりです。くもの巣はすぐに張りますから油断大敵です。  
蜘蛛には殺虫剤を使って下さい。

●八尾さんより  
「ガッカリ」させてしまった様で申し訳ありませんでした。でももっともっと自信を持って下さい。  
トイレの床などは見違えるように綺麗になっていますし、橋本さんの日々の頑張り現場に形となって残っております。  
これからも宜しくお願いします。

◇◇◇濱崎 和子さん◇◇◇

初めて応援に行かせてもらいました。どんな方なのか不安でした。その方のやり方・心遣い・勉強になりました。意気投合して電話番号・メールのやり取りをしました「こうして会わせてもらったのも、何かの縁ですね。」と「又 お茶や食事・旅行も行きましょうね」と友達が出来ました。ありがとうございました。

●奥社長より  
そうでしたか、日々学び、日々成長ですね。  
友達の和も広がりましたか。感謝

●武岡マネージャーより  
いつもありがとうございます。  
イベントの時だけでなく普段から和が広がってきた様で感謝です。  
これからもサポートお願いします。

◇◇◇山本 早苗さん◇◇◇

報連相の勉強をしたのに、生かせなくて申し訳ないです。自分の思い込みで仕事が休みと思ひ込み、連絡したと思ひ込み違う人に連絡しているなんて、ありえない事ばかりしてしまって、これを教訓に同じ失敗しないようにします。

●奥社長より  
失敗は成功のもとと言います。  
活かして下さい。感謝。

●八尾さんより  
色々な経験が自らを成長させる為の失敗（？）だったと思います。  
これからも宜しくお願い致します。

◇◇◇藤川 明子さん◇◇◇

いつもお世話になっております。又 シミズ産業様の方へお願いします。2件分ゴム手袋・パイオ・洗濯用洗剤・青白ブラシ・後 もレダス キン???がありましたらそちらも加藤さんお願い致します。

●加藤より  
こちらこそお世話になっております。  
道具の件、かしこまりました。  
また来年も宜しくお願い致します。

# 皆勤賞 コーナー

成績：8月～最新着のトータルの成績（皆勤月数/出勤月数）  
 (^v^)...皆勤賞まっくら！

先月：本社に最新着の結果 ○...無欠勤！ / (△\_△)...休んじやった  
 ※「皆勤賞」の表彰は、4月の「全社員大会」です。

キーパー名	成績	先月	キーパー名	成績	先月	キーパー名	成績	先月	キーパー名	成績	先月
東 重美	(^v^)	○	栗野キヨ子	2/2	○	戸田 由美子	(^v^)	○	前川 きよ子	3/4	○
板野 義一	3/4	(△_△)	玄 禮子	3/4	(△_△)	中野 義信	(^v^)	○	前田 純美枝	休	—
市村 俊子	(^v^)	○	小泉 昭子	(^v^)	○	中田 智子	(^v^)	○	松阪 啓子	(^v^)	○
井上 君枝	(^v^)	○	小谷 貴美子	(^v^)	○	中尾 紀子	休	—	松野 捷二	(^v^)	○
伊庭 友子	(^v^)	○	古佐小 利香	3/4	○	中沢 玉枝	3/4	○	南楚 靖子	(^v^)	○
梅田 三津代	2/4	○	古池百合子	(^v^)	○	中原 美佐子	3/4	○	三原 栄子	3/4	○
浦川 紀子	3/4	○	斎藤 千津子	(^v^)	○	永廣 喜代子	(^v^)	○	三町 カヨ子	(^v^)	○
植田 好	1/1	○	斎藤 勉	(^v^)	○	中村 節美	3/4	○	宮北 ナカ卫	(^v^)	○
大橋 正子	2/4	(△_△)	斎藤 智子	(^v^)	○	中本 忠道	(^v^)	○	宮北 富士男	(^v^)	○
大村 和子	(^v^)	○	坂本 須美子	3/4	(△_△)	永谷 忠彦	(^v^)	○	三宅 良子	3/4	○
大本 眞里	(^v^)	○	阪井 華野	1/4	(△_△)	野田 ゆかり	(^v^)	○	村井 教子	(^v^)	○
小倉 貴子	(^v^)	○	佐川 千枝子	(^v^)	○	波田 紀子	(^v^)	○	村川 満子	(^v^)	○
岡崎 静子	(^v^)	○	佐々木 正	(^v^)	○	濱崎 和子	3/4	○	本並 信子	(^v^)	○
大西 信義	(^v^)	○	澤 義博	3/4	(△_△)	濱本 洋子	(^v^)	○	森 賢一	(^v^)	○
岡山 瑠子	2/2	○	澤井 マサ子	3/4	○	早崎 嘉昭	(^v^)	○	森下 やえ子	(^v^)	○
榎原 節子	3/4	(△_△)	新川 ヒサ子	2/4	○	林 朗子	(^v^)	○	森本百合子	(^v^)	○
柏村 京美	2/4	○	末元 久志	3/4	○	林 松男	2/4	○	矢倉 國雄	(^v^)	○
金久 早苗	3/4	○	杉原 豊子	3/4	(△_△)	春山 邦子	(^v^)	○	安山 光代	2/4	○
川崎 恵美子	(^v^)	○	塩田 幾子	(^v^)	○	橋本 妙子	3/4	○	山口 輝男	(^v^)	○
川田 千鶴子	2/4	○	瀬戸 時江	3/4	○	樋口 勝一	(^v^)	○	山口 みつ代	3/4	(△_△)
川村 嘉則	(^v^)	○	高 恵三郎	(^v^)	○	肥田十一郎	3/4	○	山崎 弘子	(^v^)	○
川副 美智子	(^v^)	○	高 ふじ子	(^v^)	○	福田 逸子	(^v^)	○	山田 敏子	3/4	○
岸本 妙子	(^v^)	○	高橋 三千代	(^v^)	○	藤井 京子	3/4	○	山中 次教	(^v^)	○
木田 栄	2/4	○	竹田 正和	2/4	○	藤金 テル子	(^v^)	○	山本 早苗	3/3	○
北口 博	(^v^)	○	立川 幸恵	(^v^)	○	藤川 明子	(^v^)	○	山本 千代子	3/3	○
北川 幸子	(^v^)	○	田中 道子	2/4	(△_△)	藤木 恵子	3/4	○	山根 美砂子	(^v^)	○
北川 百合子	2/4	(△_△)	田中 美智子	(^v^)	○	藤林 美代子	(^v^)	○	湯尾 あけ美	(^v^)	○
北村 恵子	(^v^)	○	玉置 キヨ子	(^v^)	○	藤本 美栄子	(^v^)	○	横内 繁美	(^v^)	○
木村 幸枝	(^v^)	○	谷尾啓尹子	—	—	堀北 悦子	(^v^)	○	吉田 淑子	(^v^)	○
久米 ふみ子	(^v^)	○	鶴田 安美	(^v^)	○	本田 初枝	3/4	(△_△)	吉原 健次	1/1	○
栗波 壮一朗	(^v^)	○	今月もご苦勞様でした m ( __ ) m								

## 環境を考え行動しています！「エコアクション21」 <エコライフのヒント>冷蔵庫



捨てる時までいいお付き合い  
 家電リサイクル法が施行されて、対象家電製品（冷蔵庫、テレビ、エアコン、洗濯機）を処分する際には、消費者がリサイクル費用などを負担する義務が生じるようになりました。  
 電気冷蔵庫の場合、ごみ削減や省資源・省エネルギーという以外に、冷媒として使われているフロン類の処理が大きな課題となっています。  
 私たちにも、使い終わった後の処分に責任を持つことが求められます。  
 電気冷蔵庫の冷媒として使われてきたフロン（CFC）は、オゾン層破壊の原因物質として、先進国では1995年末に生産全廃となっています。しかし、それ以前に作られた古い機種にはフロンが入っていますので、回収・破壊が必要となります。  
 一方、フロンのかわりに使われるようになった代替フロン（HCFCやHFCなど）にもオゾン層を破壊するものがあります。また、フロン・代替フロンとも地球温暖化への影響は大きく、二酸化炭素の数百～1万倍以上にもなります。

## 個人・企業情報はもらしません！「プライバシーマーク」 <個人情報保護教育の対象>



個人情報取扱事業者は、個人情報の取扱いに関する教育を、個人情報を取り扱う者全てを対象にして、定期的実施する必要があります。  
 また、教育対象者は、当該企業の社員だけでなく、派遣社員や業務委託先の取扱者なども対象とします。  
 教育を受けていない者がいる場合には、その者たちが個人情報を不適切に取り扱ってしまう、問題が発生する恐れがあります。尚、現在は個人情報を取り扱っていなかったとしても、将来取り扱う可能性のある者に対しても教育を実施しておくとい良いでしょう。



# クリーンキーパーさんから届いた 感動の物語



ある雨の日、少し濡れながらマンションのお掃除・・・階段を作業していたところへ、3才くらいの女の子が「おはよう」と声をかけると同時に「おばちゃん大丈夫？濡れてない？」とニコニコ顔で言われて、思わず「ありがとう、大丈夫よ！」って返しちゃった！！嬉しい～♪

気遣ってくれる小さな女の子・・・お掃除、そしてお仕事しててこの感動も会社ではないけれど、素晴らしいと感じ“小さな宝物”が胸で大きく膨らんだ一日でした☆

Kさんより

マンションのお掃除は直接オーナー様と会うことは少ないですが、住民の方からの温かいお言葉は本当に嬉しいですね。特に同じ位のお孫さんがおられるKさんは尚更ではないでしょうか。

こんな小さな子が相手への気遣いが出来るなんて私も話しを聞いて感動しました。と同時に自分自身を振り返って少し反省しました・・・

これからも“小さな宝物”探しを楽しんで、体に気を付けてお掃除頑張ってください。

加藤より

## 新人キーパー研修会報告会



12月14日に新人キーパー研修を行いました。  
実は今月より新しく滋賀の方で新規お取引のご縁を頂き、現場の立ち上げに行っておりました。  
今回の新人研修はお客様に場所をお借りして、マンツーマンでの研修となりました。  
いつもならば当社にて朝礼から参加して頂くのですが、今回はビデオを使って当社の雰囲気を感じて頂きました。  
お借りしている場所ということもあり、あまり大きな声は出せませんでした。当社大切にしていることはお伝えできたのではないかと思います。  
短時間でしたが、中身の濃い研修になりました。

北村しのぶさん



今月の新人さん

夢：マイホーム購入！！

心構え：明るく元気に頑張ります！

研修の感想

今回の研修で印象に残った事は、エコアクション21の説明で、環境への考えを自分も少し改めなくてはいけないと思いました。  
14歳の女の子のスピーチは印象に残りました。明日から身だしなみをきちんとし、挨拶を忘れずしっかりしていきます。



## お知らせ

今月の社内報に年末年始の日程表を同封しております。  
必ず確認してもし間違いがあれば、すぐに教えて下さい。  
特にマンションは年始のゴミの回収の影響で、日程が不定期となっております。

お間違えの無いように宜しくお願い致します。



みんなでやろう!



# 社会貢献活動



ニコニコサークルより



小泉昭子さんより



森下やえ子さんより



中田 智子さんより



松山 京子さんより



お客様である日本フェルスター様からもご協力頂きました。



森下やえ子さんより

※お願い：いつも社会貢献活動にご協力頂きありがとうございます。  
 せっかく集めて頂いたのでもちゃんと活躍してもらいたいと思います。  
 お手間をお掛けしますがご協力をお願い致します。  
 お願い①使用済み切手を封筒から切り離す際、切手の周りのギザギザ部分を切り落とさず、周り5ミリ程度残して下さい。  
 お願い②ボトルキャップは洗って衛生的な状態で送って下さい。

## こういったものを募集しています★

- 使用済み切手  
消印を押された使用済みの切手を1キロ集めると約1,200円!!  
※外国切手は日本切手の2倍の価値があるそうです。
- 書損じ・未使用のはがき  
ハガキ70枚(約3,000円)で最貧困層への支援金1ヵ月分
- アルミ缶のプルトップ+  
プルトップ600Kg集めると車椅子1台に!!
- ペットボトルキャップ  
キャップをゴミとして捨てると400個で3150gのCO2を生み出します。  
しかしリサイクルに出すと800個でポリオワクチン1人分(20円分)になり、1人の子供の命が救われます。

## 回収状況報告(2010.12.20 時点)

使用済み切手「日本切手」= 258.5g ←目標1,000g  
 使用済み切手「外国切手」= 5g ←目標500g  
 書損じハガキ=229枚 ←目標840枚(目指せ1年分)  
 プルトップ=12,655g ←目標600,000g  
 ペットボトルキャップ= 9,944個←目標80,000個(100人分)

たくさんのご協力  
ありがとうございました★

※その他の活動：ジャパンハート(<http://www.japanheart.org/>)、テラルネッサンス(<http://www.terra-r.jp/>)、日本赤十字(<http://www.jrc.or.jp/>)、会員登録による支援(年会費制)を行っています。

## 今月のおもしろベル日記 12/2

本日インフルエンザの接種を当社のお客様のA内科医院様でしてきました。従業員が本日より交代で接種していきます。

- NO.01 やはり予約して接種しないと大変な混み様です。3要素がありどれも皆大事な様です。  
 NO.02 接種中に撮影してもらいました。何か筋肉注射は痛いと言っていました。がそれ程でもありませんでした。良かった。良かった。初めて接種しました。  
 NO.03 年末年始の珍しい休暇カレンダーを発見しました。お年寄りには解りやすいカレンダーで患者思いの病院なんですね。皆さんもインフルエンザに掛かる前に接種しておきましょう。  
 by oka



ベルサークルよりご提供致します★

くり返しの確実な作業で  
 お客様から「信頼」を得て  
 感謝を重ねて新年のお祝いを  
 述べられる

今月の一句  
礼ありき

春のあいさつ  
かさねられ

広瀬 泰之



Gold Standard

ゴールドスタンダード

ありがとう!

お客様の笑顔

スタッフが

笑顔

笑顔の笑顔

笑顔の笑顔

笑顔の笑顔

## 2. 笑顔で元気よく挨拶

We are Basic ver.1.2006 ベーシック

お客様に接するときにはお客様の目を見つめ、最高の笑顔で元気よく挨拶を行います。  
 できるだけお客様をお名前でお呼びします。挨拶は人より先に行うこと、流れ動作ではなく節目があることが大切です。また終了時の挨拶も、より一層大切にします。これは社内においても同様です。

全社員が保持しているゴールドスタンダードは、ベルの理念やサービスの基本精神が明示され、最も大切な価値基準となっています。

# 先月のラッキーコールとハッピーコールの報告を致しますので、皆様も参考にして下さい!

11月の

## ラッキーコール 10件

内訳

品質(自社)	6件	品質(パートナー)	1件
器物破損(自社)	1件	その他	1件
報連相ミス(自社)	1件		

ラッキーコールとは…クレームの事です。(「ゴールドスタンダード」～ベーシック 12.ラッキーコール(クレーム)対応～参照)  
 最重要業務とし、スピードと誠意を持って対応します。  
 二度と起さない対策とお客様との信頼を高めるのが真のラッキーコールです。

事例・1

### お客様より

お客様より、先週の土曜日清掃日でしたが清掃に来られていなかったのでは?と連絡が入る。

担当キーパーさんへ確認

月によって土曜日の出勤が変動になっていたため、お休みと勘違いしてしまっただけで、翌日の日曜に気づき本社スタッフに連絡したつもりが、番号を間違えて知らない人の留守番電話へメッセージを残し、緊急にも関わらずそれで終わらした。

今回のケースは2つのミスが重なってしまいました。緊急な連絡にも関わらず、留守電に入れただけで直接伝えなかった為、お客様から問い合わせがあったとき、即座に対応できなかった。今一度、緊急連絡網の確認をよろしくお願ひします!

## 緊急の場合は必ず、誰かに繋がるまで電話をかけて下さい!

### ①営業時間内(AM8:00~PM8:00)

事務所へ電話し受付者に勤務先名、氏名、内容を連絡して下さい。



事務所へ連絡  
072-984-2487

### ②営業時間外(AM8:00以降AM8:00迄)

1番目の加藤へお電話下さい。加藤へ連絡がつかない場合、2番目→3番目の順で電話して下さい。



本社スタッフへ連絡

1番目	加藤 矢志	携帯	080-3540-7536
2番目	八尾 孝美	携帯	090-1332-7651
3番目	武岡 伸幸	携帯	080-5631-5634
4番目	山崎 知子	携帯	080-5631-5633
5番目	中明 克之	携帯	080-5631-5632

11月の

## ハッピーコール 4件

ハッピーコールとは…お客様からのお褒めの言葉です。  
 我々もお客様もハッピーになれるコールを  
 どんどん増やしていきましょう!

●いつもお世話になっています。遠いところわざわざ来ていただきありがとうございます。今回もフローリングのワックスをお願いしたのですが、作業中も進み具合や次の作業の説明をして頂いたりしたのでとてもわかりやすく安心でした。毎回作業も丁寧で仕上がりにも大変満足しています。次回もまた宜しくお願いします。  
 K様より

●10/9(土)定期清掃、いつも綺麗にさせていただき有り難うございます。お陰様で気持ち良く診療できます。質問のメモにも的確に返答頂き安心致しました。  
 S医院様より

●いつもありがとうございます。今回もとてもきれいに下さって感謝しております。  
 年末の掃除の件ですが、今年も去年と同じようにお願いしたいと思ひます。



お知らせ

環境を守るエコ洗剤を導入しました！！

その名も 純植物性洗剤

カンタンナノ / 4E-S です

今回ご紹介するカンタンナノは、植物由来で生まれた安心・安全な洗剤で、洗浄・消臭・抗菌・防カビ・コーティング効果のある、プロも感動した多機能洗剤です。もちろんノンアルコールなので、手荒れ肌荒れの心配もありません。

使用用途としては、右の図に表したとおり幅広く特に消臭に関しては、当社の従業員からも定評があります。又、化学合成洗剤ではありませんので、泡が出ません。その分拭き取りが容易で節水にも貢献します。

カンタンナノは1本で洗浄・防カビ・抗菌・抗ウィルス・消臭効果を発揮しますので、ウィルスが気になるこの季節、インフルエンザ・ノロウィルス等の不活性化にも効果を発揮します。

美しい地球を守っていく為にも、自然に帰る洗剤を使って皆でエコに取り組んでいきましょう。

- 台所・厨房まわりに
- トイレ・お風呂・洗面に
- 床・フローリング・カーペットに
- いす等・レザー品の拭き上げに
- 運動靴やぬいぐるみの汚れに
- 窓ガラス・網戸に(20倍希釈)
- 生ゴミの臭い・トイレの臭いに
- ペットの臭い・タバコの臭いに
- 赤ちゃんのおしり拭きに



床・フローリングの清掃



浴室の清掃



窓ガラスの清掃

使い方

使い方は簡単で、ボトルのフタに原液を半分(50ml)入れ、それをスプレーボトル(500ml)に入れ、一杯まで水を入れます。普段の清掃では100~200倍の希釈で充分です。今後バイオトールに変わって随時導入していきます。



ボトルのキャップに半分原液を入れる



スプレーボトルに原液を入れる



ボトル一杯まで水で薄める



Happy  
Birthday



皆様にとって良きことが雪崩のごとくおきますように♪

1月

山口みつ代 山崎 弘子 北村しのぶ 中原美佐子  
安山 光代 北村 恵子 中野 義信  
木村 幸枝 永谷 忠彦 藤林美代子 北川百合子

## 今までお風呂のカビが取れず困っていませんか？

お風呂の救世主！カビとり一発！

プロが認めたお風呂のカビ取り剤です。  
本当に綺麗に取れるんです！  
クリーンクルーの山中さんも大絶賛です！  
年末年始のお掃除に是非お使いください。



¥2,000 → ¥1,600

bell pro shop

店長 阿南さんのお勧め  
社割  
ショッピング

## 編集後記

今年も一年が過ぎようとしています。年末恒例の今年の漢字は“暑”でしたが、皆さんはいかがでしたでしょうか？

自分自身の一年を振り返ってみると“備”の文字が当てはまるかなと思います。

来年から新卒の新入社員が入ってくるにあたり、  
未来のことを考えたり、今の業務を見直したり、  
変革に向けての準備を進めてきました。

来年もまた飛躍の年にしたいと考えております。  
2011年もどうぞよろしくお願い致します！

加藤 矢志

発行者



奥 斗志雄

製作者



加藤 矢志

編集者



山崎 知子

# 募 緊 集 急

### 応募1 日常清掃

【勤務地】近鉄けいはんな線吉田駅から徒歩15分の会社

【勤務】水曜日(週1回)

【時間】13:30~16:30(3H)

【待遇】制服貸与・表彰制度有

### 応募2 日常清掃

【勤務地】東大阪市本庄3丁目  
消防学校付近の会社

【勤務】月曜~金曜(週5回)

【時間】7:30~11:30(4H)  
週1日追加作業有(0.5H)

【待遇】制服貸与・表彰制度有

### 応募3 日常清掃

【勤務地】地下鉄千日前線  
桜川駅から徒歩10分

【勤務】ローション(週2回)

【内容】日常清掃

【時間】13:30~16:00(2.5H)

【待遇】制服貸与・表彰制度有

### 応募4 日常清掃

【勤務地】地下鉄御堂筋線  
東三国駅から徒歩1分  
テナントビルの清掃

【勤務】年中無休(ローション)

【時間】8:30~10:00(1.5H)

【待遇】制服貸与・表彰制度有

### 応募5 日常清掃

【勤務地】東大阪市若江東町  
玉串小学校付近の会社

【勤務】月曜~金曜(週5回)  
(配膳作業有り)

【時間】①11:30~14:30(3H)

②11:00~14:00(3H)

【待遇】制服貸与・表彰制度有

本社 (tel. 072-984-2487) まで、どしどしご応募・ご紹介下さい!!