

vol.64  
**ありがとう**  
2014年3月号



愛と感動のビルメンテナンス

和を大切にし、人も建物も明るく元気にします



3月1日に新人キーパー研修を行いました！  
末永くよろしくお願ひ致します♪



エコアクション21  
登録・登録番号0201816

発行：株式会社 **ベル** 制作者：中野 功士  
編集者：山崎 知子 発行者：奥 斗志雄  
住所：〒578-0983 東大阪市吉田下島 14-7  
電話：072-961-7171  
URL：www.ai-kando.jp

**お元気さま**

今期のスローガン【そこまでするか3S活動とトリプルアップ!】

親愛なる皆様

いつもありがとうございます。  
早いもので、もう4月を迎えようとしています。

本日は、社休日ですが今年度入社する川上君の大学卒業式がありましたので、イベント担当の山崎係長と、1年生の前田君の3名でサプライズ訪問し、お祝いをしてきました。

式典最中は、どこにいるのかわからなくその後会えなかったらどうしようかと、不安な気持ちになりましたが、無事会えることができメッセージを届けることが出来ましたので、ホッとしました。  
とても喜んでくれてよかったです。

今年は、合計3名の新入社員を迎えます。  
入社式の準備、そして共育をする時間と、全社員大会が控えていますので、忙しいですが、本日の卒業生に、学園長が送られていた言葉、「焦らず、慌てず、あきらめず」  
確実に結果を出していきたいと思えます。

さて、1対29対300—。  
この数字を見て、皆さんは何を想像しますか？  
実はこれ、労働災害における経験則で「ハインリッヒの法則」と呼ばれています。

次ページへ続く

たとえば、1件の重大事故の背後には29件の軽微な事故があり、その背景には300件もの「ヒヤリ・ハット」した（危うく大惨事になる）異常が存在するというものです。

この法則は仕事における失敗発生率としても活用されています。

例えば1件の大失敗の裏には29件のお客様から寄せられたクレーム、苦情で明らかになった失敗があり、さらにその裏には、社員が「しまった」と思っているが外部の苦情がないため見逃している300件のケース、つまり認識された潜在的失敗が必ず存在していると言えます。

「不満を持ったお客様の96%は、企業に対して何も言わない。一般にクレームが1件あると、問題を抱えたお客様が他にも24人存在することになり、そのうち6件は深刻な問題なのである。」とされています。

つまり、1:29:300の法則における29のクレームは、不満を持ったお客様のうち、わずか4%が発するクレームにすぎず、仮に29件のクレームが発せられたとするなら、不満を持ったお客様は単純計算で725人いるということになり、従業員が「しまった」と感じる失敗よりもはるかに大きな数字となります。

当社ではラッキーコールとして、「クレーム」をプラス受信して、最重点課題として迅速に取り組むのが方針としてあります。

悪い報告ほど、すぐに報告・連絡・相談して下さい。

15分以内に、1次対応し1時間以内に、お客様訪問し対応いたします。

ミスは責めません、仕組みを変えます。

お客様は、会社が失敗を感じている以上に、会社の対応スピード、サービスに対して不満をもっていると言えます。

お客様の立場から考え、お客様の不満、クレームをいかに迅速に効率的に察知するというのが、重大な失敗を回避するだけでなく、お客様の不満足を満足に変え、生涯顧客化への維持率を高める上で非常に重要なポイントだと、ご理解いただけたと思います。

現場で起きた些細な事でも、報告するかどうか迷ったら、必ず報告することにして下さい。

その事で、お客様対応を行い、お客様との関係を深める結果に結びつけるのが弊社のクレーム対応、すなわち「ラッキーコール」対応となるからです。

では、春はもうそこに来ています。

あかるく、元気に、笑顔一杯で、関わる人を、幸せにしていきたいと思います。

どうぞよろしくお願いいたします。

代表取締役

奥 斗志雄

# 3月の出来事

こんな事がありました！



月日	曜日	行事予定	月日	曜日	行事予定
3/1	(土)	新人キーパー研修 営業ミーティング スマイルミーティング リーダーミーティング 全体ミーティング	7	(金)	ボランティア清掃
6	(木)		20	(木)	HOSI研究会
			29	(土)	ボランティア清掃

## ★荒木さん・西岡さん・川上君 卒業式★

今月は4月から入社する3名の新人の卒業式がありました！サプライズ訪問してきました♪みんなとても喜んでくれました♪



**荒木さん**  
卒業おめでとう！  
キーパーサポートに  
配属となります！  
よろしくお願いします♪



**西岡さん**  
卒業おめでとう！  
キーパーサポートに  
配属となります！  
可愛がって下さいね～♪



**川上君**  
卒業おめでとう！  
レンタルクルーです！  
爽やかスマイル、  
撒き散らします!!!



インタビューに緊張  
しているまえまえ事、  
前田君(笑)  
頑張れ先輩!!!



## 4月の予定と定期日程の案内

4月の本社の休み

6日、12日、13日  
20日、27日、29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  
換…換気扇清掃

◎翌月の行事予定と定期清掃の日程です。日常清掃に関係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
4/1	(火)	入社式	4/1 (火)	Rマンション小阪(床) Rマンション布施(床)	山田さん 村川さん
7	(月)	営業ミーティング スマイルミーティング リーダーミーティング 全体ミーティング	5 (土)	Rマンション(床) Y社I T(床) Y社セカンド(床)	村川さん、中田豊さん 藤木さん 湯尾さん
11	(水)	ボランティア清掃	6 (日)	Iビル(床) D社(床)	斎藤智子さん 本田さん、古家さん
19	(土)	全社員大会	7 (月)	Jビル(床) Fビル(床)	石田さん 藤井さん
21	(月)	村上透先生 勉強会	12 (土)	Rマンション新深江(床) Sマンション(床)	川田さん 植村さん
23	(水)	HOSI研究会	13 (日)	Eビル(床・G) Yビル(床)	前田さん 山根さん
26	(土)	ボランティア清掃	17 (木)	R社(床)	渡辺さん、祖母井さん
			18 (金)	S社(床)	新川さん
			19 (土)	S社(床) Y社(床)	新川さん 新川さん
			20 (日)	Dビル(床・D) N社(床) Z社(床)	本並さん 白河さん 橋本さん
			22 (火)	Iビル(床)	鈴木勝美さん 山本千代子さん
			26 (土)	S社(床・G)	林朗子さん、田所さん
			27 (日)	C社(床・カ) S社(床)	鈴木美代さん、諏訪さん 祖母井さん
				Tクリニック(床)	小倉さん

仲間が体験した成功や失敗、疑問などを知ることで、仕事のヒントを見つけてください。

ご意見 / 改善・提案	お返事
<p>◇◇◇山田敏子さん◇◇◇ 春の陽ざしが感じられる様になりました。社内報に投稿する時、過去の私の原稿で元気で仕事させて頂き幸せです。社長様お客様に感謝します。仕事に力をもらっている、仕事のお蔭で充実した一日を過ごせて有難い等々自分の気持ちを書いています。先日、マンションの住人の方から「仕事が出来て幸せそうですね」と声をかけられました。「はい、元気で仕事させて頂き幸せです。有難うございます」「寒い中、冷たい水に手をつけて、風邪をひかない様にして下さいね」と言っておりました。とても嬉しい気持ちになりました。これからも感謝の気持ちでマンションが美しくなるように頑張ります。よろしくお願いします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●奥社長より：山田さんの、いつもありがとうございます。当社のミッションを実践して頂けていますね。「和をたいせつに、人と建物を明るく元気にする」この心がけが、感動の連鎖を作ります。之からも、引き続きよろしく願いいたします。私も、元氣と幸せな気持ちを頂きました。</li> <li>●山崎係長より：山田さんいつも前向きなコメント感謝申し上げます。山田さんの生き生きとした姿をみて周りの人も気持ちいいのではないのでしょうか。これからも宜しくお願いします。</li> <li>●加藤主任より：ありがとうございます。お客様に喜んで頂けて本当に嬉しいです。季節の変わり目で大変ですが、お身体に気を付けて下さい。</li> <li>●八尾より：いつも感謝を込め！現場に愛を注ぐからこそ！素晴らしいお仕事ができるのでしょね。あまり無理されず！これからもよろしく願い致します。ありがとうございます(*~*)</li> <li>●中野より：住人さんの何気ない一言、凄く嬉しいですよね！</li> </ul>
<p>◇◇◇匿名希望◇◇◇ いつも大変お世話になっております。先日雪が積もり幼稚園が休園となり、いつもの時間に行けず、担当先にもベルの方々にもご迷惑をおかけし大変申し訳ありませんでした。急に子供がお休みになり、お休みをいただかないといけなくてすぐにご連絡したのですが、忙しい中迅速に対応して下さいありがとうございます。担当先の方が、時間をかえてでも私を指名して下さい、嬉しかったです。初めてお友達に子供をみてもらう様お願いしてみましたが、快く引き受けて下さり、本当にありがたかったです。出会う方々皆さんいい方ばかりでとても幸せです。 &lt;お知らせ&gt;洗剤を届けて下さりありがとうございます。八尾さんにいただいていたのでダブっていますがどうしたら良いでしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●奥社長より：困った時に助け合い、お互いに支えあえることが喜びとなります。日々の生き方が、大切ですね。ありがとうございます。</li> <li>●山崎係長より：本当にビックリの雪でしたね。「類は友を呼ぶ」と言いますので、いい方ばかりが集まってくるのでしょね。洗剤は在庫として置いておいて下さい。</li> <li>●加藤主任より：ありがとうございます。お客様も本当に喜んで頂けております。困った時はお互い様で、これらからもよろしく願い致します。</li> <li>●八尾より：頑張っているからこそ！周囲からの支援が降り注がれる~♪いつもありがとうございます。これからもよろしく願い致します。</li> <li>●中野より：凄い雪でしたね…御指名してもらえたのもTさんのお人柄です！ありがとうございます。洗剤はそのまます持ち下さってかまいません~ (^◇^)</li> </ul>
<p>◇◇◇川合一美さん◇◇◇ 社長様、ベルの皆様お世話になっております。先日加藤さんから仕事の話をしてもらったのですが、断って申し訳ありません。青・白ブラシ、トイレ用スポンジお願いします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●奥社長より：川合さん、いつもありがとうございます。思いやる気持ち、ありがとう。</li> <li>●山崎係長より：また機会がありましたら宜しくお願いします。</li> <li>●加藤主任より：またご協力いただける時は宜しくお願いします。</li> <li>●八尾より：現場は合う合わないもあります。不安ある中で引き受けるより！はっきり断るのもこれまた愛社精神ゆえ(*~*)気にされませんように！</li> <li>●中野より：道具の件了解しましたー！またお届け致します♪</li> </ul>
<p>◇◇◇里倉輝美さん◇◇◇ 時間内に作業を終わらせる事で精一杯です。ノロウイルス対策で作業内容が変わり、大変になりました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●奥社長より：里倉さん、慣れれば出来る許容範囲でしょうか？ご負担が大きいのであれば、仕様内容の見直しが必要です。担当から、電話入れますね。</li> <li>●山崎係長より：作業時間に関しては慣れや、ノロウイルスのように、スポット的なことではないようでしたら、作業を見直す等、担当の方に相談してみるのもいいかもしれませんね。</li> <li>●加藤主任より：いつもありがとうございます。焦らず、一つずつ確実によろしくお願いします。</li> <li>●八尾より：インフルエンザにノロウイルス いろいろな面で気苦労が絶えないかと思われそうですがよろしく願い致します。</li> <li>●中野より：ノロウイルス対策はひとつひとつが手間が掛かりますもんね…それだけ大事な事って事ですね！作業時間の改善などができればいいのですが、いつでも相談して下さい。</li> </ul>
<p>◇◇◇河合佳津代さん◇◇◇ ---現場であった嬉しい事--- 毎日きれいにして下さいありがとうございますと声をかけて下さっています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●奥社長より：嬉しいお言葉ですね。ありがとうございます。</li> <li>●加藤主任より：ありがたいですね。いつも有り難うございます。</li> <li>●八尾より：何気ない一言がとても嬉しく有難い~だからこそこれからも心を籠めて作業しよう(^)/ですね。良かったですね。お知らせありがとうございます。</li> <li>●中野より：本当に毎日ありがとうございます♪</li> </ul>

ご意見 / 改善・提案	お返事
<p>◇◇◇林朗子さん◇◇◇ 4/30・5/1・5/7の3日間、お休みをいただきたく思いますので宜しくお願い致します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●奥社長より：林さん、いつもありがとうございます。</li> <li>●八尾より：かしこまりました。いつもありがとうございます。</li> <li>●中野より：了解致しました(^O^)安心してお休み下さい♪</li> </ul>
<p>◇◇◇匿名希望◇◇◇ 奥社長様、スタッフの皆様お誕生日のメッセージプレゼントをありがとうございました。文字だけでなく写真ありの方がやっぱり素敵ですね。柴田久美子さんの「介護日記」をご紹介してくださいありがとうございます。あ！この人！この人！この人やん！と思わず声に出してしまいました。数年前の奥社長さんが「命のバトンを受け取るために」という柴田さんの冊子を私達クリーンキーパーにも届けてくださったんですね。私はこれを読み大泣きしたので強烈に印象に残っています。"いつも素敵な人" "素敵な出来事" を紹介して下さりありがとうございます！（笑）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●奥社長より：嬉しいですね、思いが伝わること感激します。これからも、良い情報をお伝えしていきたいと思います。ありがとう</li> <li>●山崎係長より：お誕生日おめでとうでございます。いろいろな情報お届けできるように頑張ります。</li> <li>●加藤主任より：いつも気遣い心配り頂いておりますので、喜んで頂けて何よりです。こちらこそ、いつもありがとうございます。</li> <li>●八尾より：再度！改めて！おめでとうでございます。いつもおほめ頂き有難い限りです。素敵なあなたとめぐりあえ～(*^*)v 私たちはとても幸せです。ありがとうございます。</li> <li>●中野より：「命のバトンを受け取るために」僕も号泣しました。</li> </ul>
<p>◇◇◇中原美佐子さん◇◇◇ お陰様でH社御中とご縁をいただきありがとうございます。もうしばらくお世話になります。よろしくお願い致します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●奥社長より：中原さん、こちらこそよろしくお願ひいたします。</li> <li>●山崎係長より：新しいお仕事にはもう慣れましたか？お困りごとがあればすぐに連絡くださいね。</li> <li>●加藤主任より：こちらこそ、よろしくお願ひします。このご縁に感謝です。</li> <li>●八尾より：もうしばらくと言わずに！これから先もずっと～♪よろしくお願ひ致します。一つの別れが一つの出会いに！これからも益々のご活躍期待しております。ありがとうございます。</li> <li>●中野より：これからもずっとずっとよろしくお願ひ致します！先日はT社様に社長賞を届けた後、事務所まで足を運んで下さったそうで…ありがとうございました！</li> </ul>
<p>◇◇◇奥田美智子さん◇◇◇ 先日、突然の目まい1時間たってもおさまらないのでお休みをいただきました。変わりにお掃除していただいた方、キレイにさせていただいてありがとうございます。感謝です。 ---現場での変化や気づいた事--- テナント様の店長様ですが今まで階段掃除中会って、私が挨拶しても知らん顔でしたが、最近は挨拶して下さいます。 ---現場であった嬉しい事--- 先日テナント様よりサンボウカンとイヨカン3ケいただきました。おいしかったです。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●奥社長より：心配でしたね、もう大丈夫ですか？ちゃんと、検査してくださいね。挨拶は、こちらから先に、アイコンタクトで、明るく、元気に、分離礼で、そして大切なのは、続けることです。奥田さんは、やり続けられた結果喜びを感じる事が出来ましたね。情景を浮かべると、こちらまでうれしくなります。感謝</li> <li>●山崎係長より：お身体の具合はいかがですか？奥田さんの思いが伝わったのでしょうか。テナント様との関係が良好に進んでよかったです。</li> <li>●加藤主任より：突然の目まいとは大変でしたね。無理はされず、よろしくお願ひします。</li> <li>●八尾より：挨拶は大切！それを何があれ継続するからこそ！そこに愛が溢れ始める(^)/いつもありがとうございます。これからもよろしくお願ひ致します。</li> <li>●中野より：あれから体調はいかがでしょう？無理されず、体調の優れない時はいつでも連絡下さいね(^O)/</li> </ul>
<p>◇◇◇武田佳子さん◇◇◇ 上六印刷へ行き3年目に入りますが社員の方で、いつも一番に出社される方がいます。以前私が「3月で定年ですか」とお尋ねし、「もうすぎているよ」とお答えいただいた事があったのですが、今回辞められるそうです。さみしくなりますね。 ---現場での変化や気づいた事--- 外回のトイレの灰皿がさびて汚く思っていました。昼から行っている仕事場にステンレスの灰皿がありましたので、持って来て置きました。すうっとしました。いつも気になっていました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●奥社長より：3年ですか、ありがとうございます。感謝です。しかし、寂しくなりますね。</li> <li>●山崎係長より：気づき、行動、ありがとうございます。</li> <li>●加藤主任より：いつもありがとうございます。そう言われれば別れの季節ですね。寂しいですが、また素敵な出会いがあるといいですね。</li> <li>●八尾より：早いものですね。もう3年目ですか？ありがとうございます。人との別れは寂しいものですね。でもでもそれさえもばねに！これからもよろしくお願ひ致します。</li> <li>●中野より：あの方お辞めになられるんですね。さみしくなりますね。</li> </ul>

ご意見 / 改善・提案	お返事
<p>◇◇◇匿名希望◇◇◇                      皆様方にはいつもお世話になっております。                      2月28日、お客様の会社の駐車場の桜が開花しました。(一分咲)ひと足お先に見られるなんてラッキー!と同時にこれから春本番に入ると泥・埃・ゴミや雑草が目につくようになります。初心に帰って出来ることからコツコツと毎日何か勉強させていただこうと思います。                      ---現場であった嬉しい事---                      先日浴室清掃まぎわに一人来られたので他所へ回り、帰ってみると浴槽のお湯を抜いてイス、洗面器とタオル状に全部重ねてありました。新しいお湯で掃除の手間を省くお手伝いをしてくれたつもりでしょう。その気持ちが嬉しかったです。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●奥社長より：桜が、そんなに早く開花したのですか！春ですね。そうですね、きれいな花も散ればゴミとなります。桜は、それでもピンクできれいです。我々は、掃除を一生懸命に行い心をきれいにととのえれますね。作業が増えますが、よろしく願います。</li> <li>●山崎係長より：ありがとうございます。お客様の優しさ、うれしいですね。春には当社の駐車場で夜桜花見があります。是非参加してください。</li> <li>●加藤主任より：気遣いありがたいですね。これから少しずつ暖かくなってきますが、気候の変化にお身体お気を付け下さい！</li> <li>●八尾より：ついで(〇)/一足早い春とのご対面(*〇)v幸先良く〜♪ですね。春と言えば花粉症などもありけりですか？大丈夫でしょうか？これからも初心忘るべからず！その精神で！よろしく願ひ致します。ありがとうございます(*〇*)</li> <li>●中野より：さすがです！僕も見習わせて頂きます。。。！当社の前の桜が咲いたら、ぜひ花見にも参加して下さい〜♪</li> </ul>
<p>◇◇◇岩永チツ子さん◇◇◇                      3月14日はお休みさせて下さい。よろしく願ひします。お客様の方も2月は面接の人達が多数来て下さっていました。またインフルエンザやノロウイルスなどが流行っているので気を付けて下さいと事務の方が気遣って下さいました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●奥社長より：岩永さん、いつもありがとうございます。</li> <li>●加藤主任より：ありがとうございます。インフルエンザ等もまだまだ気が抜けません。お互いに気を付けましょう。</li> <li>●八尾より：かりこまりました(*〇*)いつもありがとうございます。ちなみに怪我は完全復活でしょうか？</li> <li>●中野より：もう春ですね♪ベルにも3人新しい人達がやってきます！またご紹介しますね♪</li> </ul>
<p>◇◇◇岩本秀子さん◇◇◇                      2月も無事終わらせていただきました。ありがとうございます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●山崎係長より：こちらこそありがとうございます。何もなく無事に過ごせたことに感謝です。</li> <li>●加藤主任より：いつもありがとうございます。もうすぐ暖かく過ごしやすい季節になりますね。</li> <li>●八尾より：ひと月ひと月に感謝ですね。頑張った自分に！頑張らせて頂いた事に！いつもありがとうございます。</li> <li>●中野より：寒さ厳しい季節もうすぐで終わりですね♪ありがとうございます。</li> </ul>
<p>◇◇◇橋本妙子さん◇◇◇                      寒い日がつづきますが、ベルの皆様お変わりございませんか。私も変わらずお仕事させていただいております。奥社長様に教えていただいたサプリメントもいただいております。まだ結果はわかりませんが膝以外は元気で現場の会社の皆様も良い方ですし、まだまだお仕事させていただきたいです。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●奥社長より：そうですか、続けてみて下さい。治ればいいのですがねえ。頑張ってまいりましょう。</li> <li>●山崎係長より：嬉しいお言葉ありがとうございます。これからも健康で頑張ってください。</li> <li>●加藤主任より：お陰さまで、ありがとうございます。これからもお身体に気を付けてよろしく願ひします。</li> <li>●八尾より：これからも 末永く！よろしく願ひ致します。でもでも、あまり無理はされないで下さいますように！いつもありがとうございます。</li> <li>●中野より：お陰様で元気に過ごしております♪暖かくなるので膝の痛みもマシになったら良いですね…。</li> </ul>
<p>◇◇◇中田豊さん◇◇◇                      社長様、スタッフの皆様いつもお世話になっております。八尾様中野様、45ℓゴミ袋を郵送して頂き有難うございました。加藤主任、・ボード用黒マジック2ケ・モップ替糸青色を2ケ郵送宜しくお願い致します。(ゴム手袋有難うございました)                      ---現場であった嬉しい事---                      日々の作業においてお客様から心温まるお言葉を頂き喜んでます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●奥社長より：中田さん、いつもありがとうございます。感謝です。</li> <li>●山崎係長より：心温まるお言葉をまた教えてください。</li> <li>●加藤主任より：先日は他の現場もご協力頂き、ありがとうございました。道具の件も了解しました！</li> <li>●八尾より：寒さの中での対応は大変でしたね。だんだんと春が訪れてまいります。寒さ過ぎれば過ぎたで大変なこともあります。ですが(〇)これからもよろしく願ひ致します。ありがとうございます。(*〇*)</li> <li>●中野より：いつもありがとうございます！また道具お届けしますね。</li> </ul>
<p>◇◇◇匿名希望◇◇◇                      いつもありがとうございます。2/28(金)又急に母の事でお休みさせて頂き、八尾さん、ご迷惑をおかけしました。申し訳ありませんでした。入院しましたが大事にはならず、少しだけ安心しました。又無理をお願いする事があると思いますが、よろしく願ひ致します。今年の子供も受験を控えていますので、お休み頂く時は早めの連絡をさせていただきます。頑張りますのでよろしく願ひします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●奥社長より：大事に至らず何よりです。頑張ってまいりましょう。感謝です。</li> <li>●山崎係長より：こちらこそ宜しく願ひします。</li> <li>●加藤主任より：いつもありがとうございます。いつでも言って下さい！</li> <li>●八尾より：親の事！子供の事！心労が絶えないでしょうが！！これからもよろしく願ひ致します。いつもありがとうございます。</li> <li>●中野より：いつでも気軽に連絡下さい！ありがとうございます。</li> </ul>

ご意見 / 改善・提案	お返事
<p>◇◇◇長谷川理江さん◇◇◇            昨年度は年収調整にご協力頂き、ありがとうございました。4月より長女は小6、二女は年長になります。            それぞれ秋以降入学準備の行事が入ってくる事と思えます。保育園のPTAの役員(会計)にもあたっていますが、これまで通り、週5回(以上)の出勤を希望しております。            --- 困っていて知恵を借りたいこと ---            吉田さんと連絡がつかない点</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●奥社長より：何かと、忙しくなりますね。両立して、人生を充実させてまいりましょう。顔晴ってまいりましょう。</li> <li>●山崎係長より：まだまだ可愛い盛りのお子さんがいらっしゃるんですね。学校行事等、お母さん頑張ってください。連絡がつかないと言うのは困ったものですが、解決できそうです？</li> <li>●加藤主任より：いつもありがとうございます。これからもよろしく願います。</li> <li>●八尾より：公私ともに忙しく、それでも現場を大切に思ってくださいありがとうございます。</li> </ul>
<p>◇◇◇小泉昭子さん◇◇◇            2月の日報。            今年は雪が積もり、朝の自転車通勤は体中が緊張しました。            私事ですが、私のマンションでは今年から無料の特定健診を会議室ですることになりまして、今年2月に終わりました。            今回私も健診を受けまして、結果は2週間後にわかります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●奥社長より：結果は、良好でしたか?これからも、健康で元気によろしく願います。</li> <li>●山崎係長より：なんて素敵なマンション!!!羨ましい。いつまでも健康で過ごしたいですね。</li> <li>●加藤主任より：先日はありがとうございます。いつまでも健康で過ごせると良いですね!</li> <li>●八尾より：マンションで検診してくれるんですね。それも無料で!!良かったですね。やっと冬も終わりそろそろ春の訪れ!です。いつもありがとうございます。</li> <li>●中野より：2月はバレンタインチョコありがとうございました♪ 凄い雪でしたね。何の事故もなく良かったです♪</li> </ul>
<p>◇◇◇八木澤ツネ子さん◇◇◇            先日、奥社長様にお会いして、とても良いお話を聞かせて頂き、言葉ひとつひとつに力強さを感じました。ありがとうございました。            患者様に喜ばれるよう、私達頑張ります。どうぞ、よろしく願い致します。            --- 現場での変化や気付いた事 ---            新しい仕事道具、洗剤などに慣れなくちゃと思っております。            ・洗剤泡が出ない事。            ・色が無い事。            --- お客様の要望 ---            窓を少し開けて...と患者様が言われ清掃している間、少しだけ開けてあげると、外の風は気持ちいいなと、喜ばれます。            --- 現場であった嬉しい事 ---            長い間入院された患者様が退院します。ありがとうございますと言われとても嬉しく、良かったですと言いました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●奥社長より：ありがとうございます。八木澤さん、頼みますね。感謝です。</li> <li>●山崎係長より：初めまして八木澤さん。色々とお世話になることと思いますが今後とも宜しくお願いします。病院内は空調管理がされているんですが、季節や気温によってはとても暑く感じますので、外の風は気持ちいいですね。今は花粉や黄砂等いろんなものが飛散しているので、気をつけないといけませんね。入院されている患者様が退院するのはとってもいいことなのですが、少し寂しかったりもしてしまいますね。八木澤さんにお会いする日を楽しみにしております。</li> <li>●加藤主任より：いつもありがとうございます。慣れるまで、違和感を感じるかもしれませんが、よろしくお願いします。このご縁に感謝です!</li> <li>●八尾より：そうですね。泡がないと少々物足りないと感じるかもしれませんが、環境の事!作業方法!利点を考えると!ですよね。焦らずに慣れて下さいね。ありがとうございます。</li> <li>●中野より：いつもありがとうございます。大阪と横浜で離れていますがいつかお会い出来るのを楽しみにしています。</li> </ul>
<p>◇◇◇濱崎和子さん◇◇◇            なぜ「そうじ」を、一気に読みました。            お坊さんに、何回かお経を唱えましたがお経を〇回唱えるより、掃除を一回した方が良いと聞きました。            ベルの若い方が気持ち良く接して下さるのも「そうじ」しているからでしょうか?            「そうじ」の仕事してて良かったです。            妹達が私の古希のお祝いに台湾旅行に誘ってくれた時も、快く行かせて下さりありがとうございます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●奥社長より：そうですね。素晴らしい社員ばかりで、社長冥利に尽きます。感謝です。そして、古希おめでとうございます。</li> <li>●山崎係長より：そうですね。この仕事をしていて人が気づかないことを気づく人や思いやりの心を持った人が周りに多くいると感じます。社長の考えに基づき、本社スタッフ、キーパーの皆さんがその思いを引き継いでくれているからだ感謝しています。今後ともよろしくお願いします。</li> <li>●加藤主任より：おめでとうございます!これからもお元気に、周りを明るく綺麗によろしくお願いします!いつもありがとうございます。</li> <li>●八尾より：濱崎さんが素敵な方だからこそ!妹さんたちがしたかった事!台湾旅行楽しかったでしょうか?いつまでも若々しく!これからもよろしく願います。ありがとうございます。</li> <li>●中野より：70歳ですね!いつまでもお元気で現役でこれからも支え続けて下さい! (^.^)ノ素敵なご家族に囲まれて幸せですね!またご旅行のお話、聞かせて下さいね!</li> </ul>

ご意見 / 改善・提案	お返事
<p>◇◇◇中村久子さん◇◇◇</p> <p>毎日の朝礼で挨拶、報告伝達グッドニュースをしていますが、恥ずかしがり屋の自分、グッドニュースをと何度も指されて皆さんの前で話すことが多くなりました。</p> <p>まだ指されないよう目を逸らしたり、下を向いたりの状態ですが、だんだん慣れてきたのか今は自信が付き、堂々として強くなりました。</p> <p>--- 現場での変化や気付いた事 ---</p> <p>院内の色（汚れ、くすみ）が変わっている事（綺麗になってきた）</p> <p>朝礼の挨拶などから一日始まる雰囲気作業の動き方、言葉遣い（命令）が減ってきました。</p> <p>人の中傷するような事も少なくなりました。</p> <p>仲間同士居場所が良くなってきたように思えます。</p> <p>--- お客様の要望 ---</p> <p>窓の外が汚くて外が見えないよ～。</p> <p>と言われた事がありました。</p> <p>私が寝てる人の視線で見たら、たしかに！立っている人には気付かない事でした。</p> <p>雨、風邪ですぐに汚れる場所ですが、できるだけ綺麗にしたいものです。</p> <p>患者さんの気持ちになって。</p> <p>--- 現場であった嬉しい事 ---</p> <p>患者さんから清掃いつもキレイにして頂いてありがとうございます。</p> <p>天国のようです。と手を合わせ何度と頭を下げて下さいました。感謝の気持ち、喜んでる姿を見てると自分も嬉しくなり、仕事するパワーを頂いたような気がしました。3階の婦長さんと仲良くお話出来ました。用事は言葉ではなくメモを渡しましたが、分かりやすいと一歩近づいた気がします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●奥社長より：中村さん、沢山の連絡をありがとうございます。職場の環境が、改善されてきている様子、とてもうれしくなりました。これからも、引き続きよろしくお願ひします。そして、共に良くしてまいります。感謝です。</li> <li>●山崎係長より：初めまして中村さん。いろいろとご苦勞をおかけしております。加藤と相談して改善していきましょう。グッドニュース慣れてくれてよかったです。とってもいい、コミュニケーションの手段だと思いますので、今後も続けてください。またいつかお会い出来るのを楽しみにしています。</li> <li>●加藤主任より：いつも現場でも色々とお気づきを提案・お知らせ下さり、ありがとうございます。少しずつですが、環境を改善していけるよう取り組みますので、これからもよろしくお願ひします。</li> <li>●八尾より：たくさんのコメントをありがとうございます。現場の変化 毎日では気づかなくとも 素敵に変化してる(*~*) 嬉しく有難い言葉の数々です。これから益々のご活躍期待しております。</li> <li>●中野より：いつもありがとうございます。朝礼が中村さんのプラスになってとても嬉しく思います。ペアの方とも歩み寄って良いお仕事出来るようになれば良いですね。いつかお会いできるのを楽しみにしています。</li> </ul>

## メンタルヘルスケアのご案内

セーフティネットは、カウンセラー、弁護士、税理士などの専門家集団です。カウンセリングやアドバイスをし、悩み事や困りごとの解決を支援するシステムです。どのような内容でもかまいません。ここ一箇所に相談すればいいようになっています。身近な相談相手として、また、不満やイライラのはけ口としてご利用下さい。悩み事やストレスは「うつ病」の元です。うつ病の予防のためにも悩みやイライラを吐き出し、ストレス発散しましょう。

やさしく 発散

相談電話番号：  **0120-8349-83** 平日 10時～21時 携帯電話、  
土曜 10時～18時 PHSからもOK！

相談用メールアドレス： [soudan@safetynet.co.jp](mailto:soudan@safetynet.co.jp)

※電話・メールの際「株式会社ベル」と言って（書いて）ください。

相談は無料、電話料金も無料です。カウンセラーとの面談もできます。（無料）  
 困ったら、悩んだら、腹が立ったら、弱音が吐きたくなったら、電話しましょう。  
 守秘義務を厳守しますので、勤務先に洩れることはありません。ご安心ください。



## ❖ おめでとう社長賞 ❖

社長賞とは…

お客様から直接お誉めの言葉を頂いたキーパーさんやサポーターさん、社員に送られるとってもとっても名誉な賞です！



榎本 とし子 さん

-S社様より-

毎日清掃に来て下さって本当に助かっています。とても親しみやすい方で、こちらまで楽しく仕事させて頂いてます。

また、清掃外でもゴルフをご一緒したり、社員が出場したレースを応援しに鈴鹿サーキットまで来て下さったり、とても楽しくお付き合いさせて頂いています。

-受賞者コメント-

社長賞を頂き、ありがとうございます。

中野さんが突然持って来て下さりビックリしました。

とても嬉しく思いました。S社様の社員の皆様にも喜んで下さり、おめでとうの言葉を頂きました。

## 2月度 皆勤賞 コーナー

対象は4月から翌年3月の1年間

※「皆勤賞」の表彰は、4月の「全社員大会」です。

お名前	お名前	お名前	お名前
東 重美	喜 能里子	中田 智子	松野 捷二
井島 芳一	栗波 壮一朗	中田 豊	松山 京子
板野 義一	齋藤 勉	中野 義信	南埜 靖子
植村 好	齋藤 智子	中原 美佐子	三宅 良子
大村 和子	佐川 千枝子	中本 忠道	村川 満子
大本 眞里	佐々木 正	波田 紀子	森本 百合子
岡田 浩司	祖母井 ノリ子	西 由里子	森山 紀志子
岡山 琇子	高 ふじ子	西田 芳之	山田 敏子
小倉 貴子	高 恵三郎	野田 ゆかり	湯尾 あけ美
川井 孝江	武内 信子	橋本 妙子	横井 節子
川合 泰弘	武岡 光宣	春山 邦子	横内 繁美
川副 美智子	武田 佳子	藤川 明子	吉田 淑子
岸本 妙子	竹田 賢子	藤本 美栄子	吉本 重子
北川 幸子	寺田 秋男	前川 悦子	脇 きみよ
	戸田 由美子	松阪 啓子	和田 千鶴子

※ 今期、皆勤され続けている方のお名前を掲載しております。

今月もお元気様でした (\*^^)v



# サンタが家にやってきました!?

去年もたくさんのご応募を頂き、ベルサンタチーム出動!!!  
毎年、お子さんやお孫さんの成長を、楽しみにしているサンタさんとトナカイさん。  
大きなプレゼントを持って皆の笑顔を見に今年も出発!!!  
お礼にと、ちびっこ達は、サンタさんとトナカイさんにステキなお手紙を書い  
てくれました★サンタさんとトナカイさんは大喜び♪♪♪  
あまりの嬉しさにもう次のクリスマスの準備をしている様です(笑)  
では、また今年のクリスマスにお会いしましょう♪

寺田家  
あかなちゃん  
ももなちゃん  
きいなちゃん



山崎家  
さやちゃん

サンタさんは親だと思ってる5年生の娘。玄関のチャイムが鳴り、「宅配かたにやから来た」と玄関に行ったら、何やらクリスマスツリーが不安になり、戻ってきたので、お礼が聞けず、サンタさんとトナカイさんがいていました。大きなプレゼントまで頂き、「あれはなに?何?何?の?」とずっと興奮して喜んでいました。3人共とても喜んで、素敵はクリスマスツリーを過ぎる事までできました。お忙しい中、夢を届けてくださり、本当に有難うございます。今は秋假ですが、お礼、素敵は会社がある事を伝えたいと思っています。

お礼書き 寺田 淑子

メリークリスマス  
ありがとう、わたしのプレゼント。



5/17



森山家  
あすみちゃん  
まなみちゃん



中明家  
ゆりかちゃん ももかちゃん



北川家  
かいくん  
りょうくん  
さくちゃん



お礼書き 中野 大矢



お礼書き あり

プレゼントありがとう  
ごさいました

毎年サンタさんが来る日を  
楽しみに楽しみに我が家に  
来ると聞いて、12月4日に  
生誕祝い、お祝いし来年は  
大きく成長、サンタさんを見て  
喜ぶの、お礼、お礼、お礼、お礼、  
今から私に楽しみます  
御苦勞様でした。  
お礼、お礼、お礼、お礼、お礼、  
お礼、お礼、お礼、お礼、お礼、



お礼書き かいりょうくんとさくちゃん



山中家  
るなちゃん  
あいなちゃん  
ななちゃん



濱崎家  
しゅうやくん  
ゆうりちゃん

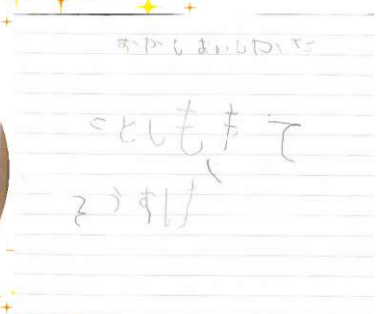


岡田家  
みきちゃん



土井家  
しょうきくん  
しょうせいくん  
しょうけいくん

前川家  
とうこちゃん ななこちゃん そうすけくん



Merry Christmas

サンタさんへ  
毎年たくさんのおかしをありがとう  
たのしみなが  
らたべてます。



お父さま どの しょうき しょうせい しょうけい

※ 社内関係への掲載 可... 不可... どちらにもごがない場合は可とさせていただきます。



※ 社内関係への掲載 可... 不可... どちらにもごがない場合は可とさせていただきます。

# 3S活動報告 Vol.7

今月号の3 S活動報告は倉庫の各部署のエリア標識を作成しました！

## レンタルのエリア標識



今回のポイント

- ①各部署のエリア標識
- ②誰が見てもわかる倉庫

今回実施した3 S活動によって、さらに倉庫の内装が明確になりました。

言葉を伝えるだけで誰もがわかる倉庫を目指して今後も頑張って3S活動していきます！

## キーパーサポートのエリア標識



## 今月のおもしろベル日記

～ このパンのカロリーを聞いたら... ～



なんと800キロカロリー超えてるそうです。本日のお昼、確か大カップ麺をすでに食べてたはずの誰かさん！こんなものしっかり食べております！！

おいおい、だから～お身体が～丸くなり(笑) 本人恥ずかしいのか少々カムフラージュしておりますが皆さんにはきっとお分かりかと(笑)

そんなこんなで私は絶対食べないぞ！と誓った一コマを送信致します。

八尾(〜♪)

## 八尾 泰之 今月の一句

はしきさばき  
となりループル  
うまし春



食通の都・フランスは花のバリの中心街に、東京神田・神保町の料理店が『かつほう店』をオープンさせた。日本円換算で約三万円也のコースのみに、かわららず、連日、予約が取れない状態が続いていると。次から次に、「密」の食事の進行具合、食へのベースに合わせて、上等な瀬戸物のお皿でひと品ずつ料理が運ばれてくる。ひと皿ごとの飾り付け、盛り付けの美しさに、最初は移らしさからのサプライズに眼を奪われがちだが、お品書き(献立て)のストーリーさと、献立て一品ずつの理由付けに納得してくる。休まずに「はし」を動かして口に料理を運ぶ「楽しさ」それでいて(そんなに食しても「ヘルシー」なのです。それなのに、決してお安くはないはずの「お代」にリーズナブルさを感じさせています。落ち着いた「和の美観」。新鮮な食材と和風味の「美味」。併せて、全食材の端材まで一切残さず使い切る調理技術での「環境保全」などなど。世界のグルメ「目と喉」をウナラせ続ける「和食」の「ほんまもん」おもてなし(記事を、我がことのように誇らしさを感じながら、読ませていただきました。

↓↓会社へ、社長へのご意見ご要望はこちらから↓↓

# 奥社長へ DM ダイレクトメール を送ろう!!!

社長や会社に対する  
ご意見、ご要望は  
ありませんか？

私は、皆様が少しでも働きやすい職場環境を作りたいと日々考えています。そして、関わる人が幸せになれる様お役に立ちたいと考えています。24時間365日いつでも、ご意見やご相談をお伺いします。

お手紙・電話・メール・伝言、どんな手段でも結構です。ご遠慮なくご相談下さい。迅速にさせていただきます。

いつも大変お世話になっております。毎日、皆様にご満足いただける様、頑張っておりますが、まだまだ至らない事が多々あると思います。

より皆様のお役に立てる会社になる為、数々のご指摘やご提案を頂けたらと思います。お悩み事でも結構です。

お手数ですが、切り取って封書にしてお送り下さい。お待ちしております。

**メール・電話にても  
24時間体制で対応致します。**

株式会社 **ベル**

代表取締役 **奥斗志雄**

**TEL.080-5631-5631**

✉ **oku@ai-kando.jp**

TEL : 072-961-7171 FAX : 072-961-7373

 **BELL**  
愛と感動のビルメンテナンス

線  
きり  
と  
り

5 7 8 8 7 9 0

大阪府東大阪市吉田下島14-7

株式会社ベル

代表取締役

**奥斗志雄** 行



差出有効期限  
平成25年10月31日まで  
(切手不要)

**Gold Standard**

We are Basic ver.1.2006 ベーシック

**Gold Standard**

ゴールドスタンダード



www.ai-kando.jp  
愛と感動のビルメンテナンス  
株式会社 ベル

**12. ラッキーコール (クレーム) 対応**

私たちは、発生したクレームへの対応を最重要業務とします。「お客様が正しい」を基本思想とし、自分達や会社の都合よりもお客様の都合を優先し、全力で問題を解決します。正確な連絡、迅速で誠意のある対応でご納得をいただきます。そして二度と起こらない対策を講じ、企業品質を高め、お客様との信頼関係を高めるのが真のラッキーコール対応です。

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。

このメッセージは社長のダイレクトメッセージとなっております。

**奥社長への一言**

このメッセージは社長へのダイレクトメッセージとなっております。  
「ありがとう」へ掲載したり、社外へ漏れる事はありません。  
お構いなければ、ご連絡先をご記入下さい。無記名でのご記入も歓迎です！

年 月 日

御社名 (現場名)

御名前

TEL

ご指摘やご提案、お気づきの点等、どんな事でも構いません。

皆様のお声をお聞かせ下さい。

必ずお返事します！

株式会社 **ベル**

代表取締役

**奥 斗志雄**

TEL.080-5631-5631

☑ oku@ai-kando.jp

TEL:072-961-7171

FAX:072-961-7373

のりしろ

のりしろ

# 社会貢献活動

みんなで作ろう!



## 回収状況報告 (2014.3.19時点)

使用済み切手「日本切手」= 4,833g ← 目標 5,000g  
 使用済み切手「外国切手」= 50.0g ← 目標 500g  
 書損じハガキ = 452枚 ← 目標 842枚 (目指せ1年分)

## 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・未使用のハガキ  
ハガキ70枚(約3,000円)で最貧困層への支援金1ヵ月分

## 今月の収集量

使用済み切手「日本切手」= 33g  
 使用済み切手「外国切手」= 0g  
 書損じハガキ= 8枚

切手・ハガキ提供にご協力頂いた皆さん

山田 敏子さん 楫野さん  
 林 朗子さん  
 武田 佳子さん  
 本並 信子さん



※お願い※ 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。5ミリが難しい場合は、周りを大きく残してもらって結構です。出来る限り活躍させて頂きたいと思っておりますので、お手間をお掛けしますがご協力をお願い致します。

# 花見のご案内

日付：4月5日(土)  
 時間：19:00～  
 場所：新事務所  
 持物：楽しむ気持ち

ご参加して下さる方は本社、または事務所までご連絡ください。(本社電話番号：072-961-7171)  
 ご参加下さる方にはお電話で詳細をお伝えします。  
 ギリギリの告知になり申し訳ございません。  
 たくさんのご参加お待ちしております。



私達は世界をも明るく元気にする為の支援活動を行っています。  
 皆様、いつもご支援ありがとうございます!

支援先

ジャパンハート (<http://www.japanheart.org/>)  
 テラ・ルネッサンス (<http://www.terra-r.jp/>)  
 日本赤十字社 (<http://www.jrc.or.jp/>)  
 日本盲導犬協会 (<http://www.moudouken.net/>)  
 会員登録による支援 (年会費制)



# Happy Birthday



皆様にとって良き事が雪崩のごとくおきますように♪

4月

榎本 とし子さん 田中 道子さん 春山 邦子さん 金谷 まり子さん  
 新川 ヒサ子さん 塩田 幾子さん 橋本 保雄さん 喜 能里子さん



頑固な汚れに威力を発揮！  
 当社社員も絶賛の超強カクリーナー！

有機溶剤型のゴム系接着剤・しつこい汚れや  
 チューイングガムなどを簡単に落とせて、壁についた  
 粘着テープの汚れに効果絶大！ガムの汚れ落としや  
 タバコのヤニ取りにも効果絶大です！



柑橘系の爽やかな香り！



お求めの方は  
 阿南までご連絡  
 下さい♪



## 制作者後記

うららかな春から初夏の気配も感じる今日この頃、どうお過ごしでしょうか？  
 4月はとうとう年に一度の全社員大会！今月は準備でバタバタした1ヶ月になりました。  
 今年は新入社員が3人！全社員大会では新しいベルファミリーをご紹介しますので楽しみにして  
 いて下さいね♪また、トリプルアップで提案を多数頂いておりますので、来期は作り上げてい  
 きますのでもう少しお待ち下さい。  
 先月掲載した柴田久美子先生の介護日記。たくさん  
 の感想を頂き、載せた私自身も色々と考えさせて頂ける  
 内容でしたので、今後も定期的に載せていきたいと  
 思います。

中野 功士

発行者	編集者	制作者
 興 斗志雄	 山崎 知子	 中野 功士

募集1 日常清掃	募集2 日常清掃	募集3 日常清掃
【勤務地】徳庵駅(JR学研都市線)から徒歩15分 東大阪市稲田上町2丁目付近の会社 【勤務】月曜日～金曜日 【時間】3時間作業(時間は要相談) 【待遇】制服貸与・交通費支給・表彰制度有	【勤務地】長田駅付近の会社 【勤務】①月曜日・水曜日・木曜日 ②月曜日・木曜日 【時間】8:00～13:30(内30分休憩) 【待遇】制服貸与・表彰制度有	【勤務地】京阪本線天満駅から 徒歩10分のクリニック 【勤務】月1回7日間連続勤務 【時間】9:00～16:00(4.5H～) ※月により作業時間の変動あり 【待遇】制服貸与・交通費支給・表彰制度有
募集4 日常清掃	募集5 日常清掃	募集6 日常清掃
【勤務先】此花区役所付近の医院 【勤務】ローテーション(週3日～4日)※年中無休 【時間】月・火・水・金7:00～16:00(8H、1H休憩) 木・土7:00～14:00(6H) 日・祝10:30～14:30(4H) 【待遇】制服貸与・交通費支給・表彰制度有	【勤務地】大阪商業大学付近の マンション 【日時】月曜・木曜・土曜(3日/週) AM9:00～11:00(2H) 【待遇】制服貸与・表彰制度有	【勤務地】地下鉄四ツ橋線本町駅から 徒歩5分の会社 【勤務】火曜・木曜(2日/週) 【時間】9:00～12:00(3H～) 【待遇】制服貸与・交通費支給・表彰制度有

本社(TEL.072-961-7171)まで、どしどしご応募・ご紹介下さい!!ご紹介者へは、お礼を致します。