

# ありがとう

No. 5  
2009. 新春号



2009年 1月19日、本社にて社長誕生日  
船好きの社長のため、本社スタッフがこっそり船を作り「サプライズ誕生日会」を行いました  
ちなみに49歳になりました

お客様訪問

**FUJITEC**  
フジテック株式会社 様

クリーンキーパー紹介  
フジテック株式会社 様に  
勤務の皆さん

2008.11～2009.1の報告

- ・ラッキーコール
- ・活動報告
- ・人づくり勉強会
- ・新年会

株式会社 ベルの予定  
2009.2月～5月分

お勧め商品紹介  
ZIP-IT

発行：株式会社 ベル / 編集者：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。

## ～ 2009年 は、新しい時代の幕開け～

昨年9月、アメリカ発世界金融危機による劇的な景気の減速が起きました。

マスコミは挙って、未曾有の不況だと報道していますが、私は単純にある時代が終わり、新しい時代がはじまろうとしていると考えています。

一言でいえば、「金拝主義社会」が終焉して、本格的な「人本主義社会」が幕開けすると考えています。

豊かさを求め、お金や物、効率を求めた結果、私達の周りには物資と情報が充ち溢れ欲しいものはたいてい手に入るようになりました。(金拝主義)

しかし、真の豊かさはそこには無かったのです。

ストレスによる健康障害を訴える人が急増し、又、自殺者の数がここ10年間3万人を超えています。

1日あたり90人近くが自殺しており、自殺未遂者は少なくともその10倍と言われ、G8の中では日本の自殺率はロシアに続き第2位。警視庁統計資料によると原因は、第一に「健康問題」、第二に「経済・生活問題」だそうです。

真の豊かさとはお金や物だけでは無く、人間が人間らしく夢を持ち、働く遣り甲斐、生きる喜びを人と人のつながりの中で感じ合う事。助け合い、思いやりを持って、支え合いながら心豊かに人生を送ることでは無いでしょうか。(人本主義)

人間には、言葉に出し思ったことを実現する能力があります。

坂村真民先生の言葉、『念ずれば 花ひらく』ですね。

確かな未来を信じ、損得では無く何が正しいかをしっかり考え、知恵を絞って一生懸命に生きていくことが大切だと考えます。

すでに未来は、この瞬間に、始まっています。

皆様に、素晴らしい一年と成ります事を祈念申し上げます。

2009年 1月 吉日



お客様訪問

# FUJITEC 本 社 様

創業60周年を迎え、“安心を品質から”と、益々精力的に安心と安全、乗り心地の良いエレベータ、エスカレータを追求されているフジテック様の滋賀県彦根市にある本社“Big Wing”にお伺いしました。

世界最大級のエレベータ研究塔には、13基のエレベータが設置され、日々、実験が行われ、高性能・高品質にこだわった“モノづくり”を目指しておられます。



前任の総務部 浅野 幸希さん(写真・左)と新しい担当の野村 裕子さん(写真・右)にお話を伺いました。

『世界のFUJITEC』と名乗られている通り、業界に先駆けて海外に目を向け、世界各地に営業・生産拠点を設け、

人と技術と商品を大切に、  
新しい時代にふさわしい美しい都市機能を  
世界の国々で、世界の人々と、  
ともに創ります。

との経営理念の下、より快適でスムーズな都市機能の向上に貢献されております。

ありがとうございます！  
ございます！

当社宛に浅野さんよりお手紙を書いて頂きました。

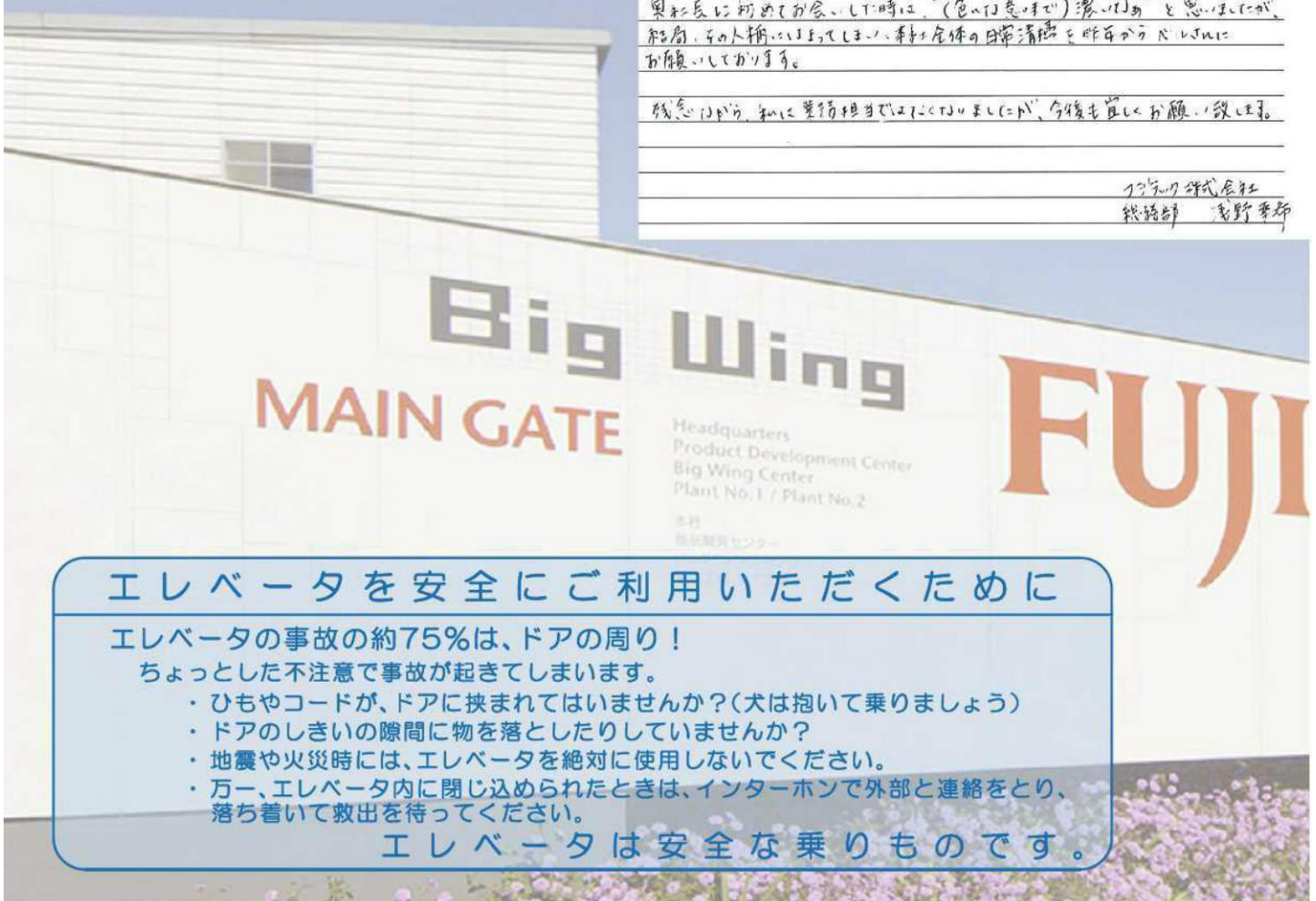
株式会社 フジ様  
いつもお世話になっております。

ベルジュとの出会いは一昨年、重宝客先が栄えられる前に上司から指示されたガラスのガラス清掃がきっかけでした。時間もはく、清掃現場が足場が組の多い高所作業。そしてガラスがはたきもあり、当時の日常清掃業者さんにも聞いてしまいました。その時、インターネットで見つけたベルジュにお電話をさせて頂きました。清掃内容のほか、作業範囲については私どもの話を聞いてくださり、お返事を頂きました。

清掃初日は奥社長にもお話し頂き、急案件の中とご迷惑の清掃して下さいます。奥社長に初めてお話しした時は、「色んな意味で深いです」と思いましたが、結局、そのお話しのおかげで、弊社の日常清掃を昨年よりベルジュにお預かりしております。

残念ですが、私は業務担当ではなくなりましたが、今後も宜しくお願い致します。

フジテック株式会社  
総務部 浅野幸希



## エレベータを安全にご利用いただくために

エレベータの事故の約75%は、ドアの周り！

ちょっとした不注意で事故が起きてしまいます。

- ・ ひもやコードが、ドアに挟まれてはいませんか？(犬は抱いて乗りましょう)
- ・ ドアのしきいの隙間に物を落としたりしていませんか？
- ・ 地震や火災時には、エレベータを絶対に使用しないでください。
- ・ 万一、エレベータ内に閉じ込められたときは、インターホンで外部と連絡をとり、落ち着いて救出を待ってください。

エレベータは安全な乗りものです。



# FUJITEC 様と ベル の歴史

## 2007年 5月 初コンタクト

ホームページをご覧になり、電話でのお問合せ

- …それは、難問揃いのガラス清掃
- ・ 足場の組めない高所
- ・ 完了まで2日間しか時間がない
- ・ 当社の営業エリア外の地域

何軒も業者に断られていたようです

当社の信念は…

**ありがとう！**  
**そこまでするか！**  
**さすがプロ！**

これは、やらねば駄目でしょう！！

## ガラス清掃完了

- ・ フットワークの軽さ
  - ・ 作業の開始・終了が明確
  - ・ 元気の良さ
  - ・ 対応(電話も含む)の良さ
- に、当社を気に入って頂けたそうです

## 2008年 1月

日常清掃を当社が担当することに！

他に、飲料水槽清掃管理、  
空気環境測定 なども  
ご依頼いただきました

## 今後、ベルに期待すること

従事される全ての方の  
“先読み”したサービスを  
期待しております。



私達が、清掃しています！

お客様からの『毎日ありがとう』の言葉に励まされながら、仕事の喜びや厳しさ、大切さを感じています。

皆様に気持ちよく使って頂けるように、1日1日を“感謝の想い”と“笑顔”で頑張っています。

クリーンキーパー 一同

## クリーンキーパー紹介

### ベル 担当者より

フジテック様は従事されるすべての方が、とても親切に接して下さい、お伺いするたびに仕事に対する“プロ意識の高さ”や“おもてなしの心”など、多くの気付きと学びをくださいます。

最近では、私もフジテック様の一員になったつもりで、訪問させて頂いております。

今後も心を込めたサービスの実施で皆様にとって欠かすことの出来ないパートナーを目指していきます。

ビルメン業務部 武岡 伸幸



野村さん、今後共よろしくお願ひ致します！





## 報告 ラッキーコール 当社では、クレームを「ラッキーコール」と呼んでいます。

私たちは、発生したラッキーコールへの対応を最重要業務とし、「お客様が正しい」という基本思想で全力で問題を解決しています。

正確な連絡、スピードと誠意のある対応でご納得いただき、再度起さない対策とお客様との信頼関係を深め、企業品質を高めるのが、真のラッキーコール対応だと考えています。

11月	内訳					
5件	品質	4件	報連相	0件	事故	0件
	破損	0件	請求書	0件	その他	1件
12月	内訳					
11件	品質	7件	報連相	1件	事故	0件
	破損	3件	請求書	0件	その他	0件
1月	内訳					
4件	品質	1件	報連相	1件	事故	0件
	破損	0件	請求書	2件	その他	0件

### このような事例がありました

土曜日 当社

**担当者**  
年末年始のお休みの連絡をしたが、担当の方がお休み

月曜日 当社

**お客様より**  
「年末年始のお休みの連絡を早めに頂かなければ困ります!」と、電話が…

担当者確認

**担当者**  
本日、かけ直す予定だった。

また連絡する旨を伝えておけば、良かった。

連絡の行き違いにより起ってしまった「ラッキーコール」です。

以後、早めの連絡はもちろんの事、電話がつかなかった場合の対策として、

**伝言、メール、FAXなどで用件を伝え、改めて連絡する!**

他にも、このような事例がありました。一部紹介いたします。

#### 品質

書類捺印を依頼したまま、引き取りに行っていない

「報告管理一覧表」の記入・確認の徹底、項目の見直し・変更をした。

1年前に施工した鏡が外れそう

接着部分が浮いてしまっていたので、再接着。同じく施工した鏡も再接着しておいた。

報告書の写真の数枚が、写りが悪く確認できない

写真の画像の明るさを加工し、再度提出した。

ワックスの艶がなくなっている

艶が落ちていたので、再パフィングと今後の打合せ(仕様変更など)をした。

マット忘れ

初歩的なミス。普段置かないところに置いたのが原因。

作業後の現場で、台車に乗せている機械が、ズレて落ちかけていた

機械がカバー付で分かり難い為、担当者に現場写真を渡し、注意の徹底をした。

#### 報連相

毎年の貯水槽清掃の日程連絡が、きていない

原因は、過去実績確認の遅れ。期日を決めて選出し、実施前々月の20日に連絡をする。

#### 破損

お客様に報告し、同等品を用意し謝罪しました

- ・ 荷物移動の際、鏡を破損
- ・ 机を拭いている際、プラスチック製ファイルボックスに肘があたり落下、破損
- ・ ハウスクリーニングの際、ガラスとサッシュを繋ぐ部品を破損

#### 請求書

1月に同じような請求漏れが2件ありました。

原因は、業務全般に関する新システム導入の為、担当者の入力方法の理解不足でした。再度、入力方法の確認を致しました。

**大変申し訳ございませんでした。再発防止と改善に努めます。**



11/ 6 (木) 第48回人づくり勉強会 ~普通救命(AEDを使った一次救命処置)講習~

東大阪消防局の方に来て頂き、参加者全員が普通救命講習終了しました。

- 13 (木) JBQ(日本ビルメンテナンス経営品質協議会)
- ~14 (金) 四国管財株式会社さんへ訪問。数多くの“学び”と“気付き”がありました。

15 (土) 「高知本気フォーラム」参加  
高知から日本を変えるフォーラム。当社は主催団体と深い繋がりがあり、殆どの本社スタッフが参加しました。

19 (水) 新人クリーンキーパー研修会  
当社の“ミッション”も理解して頂き、ベルファミリーの一人となって頂きました。

12/ 4 (木) 第49回人づくり勉強会 ~自己分析とモチベーション TA(交流分析)を使って、自我の傾向を探す~

渡邊 由縁さんに、TA(交流分析)を使用しての「自己分析」を楽しく学ばせて頂きました。

11 (水) サプライズ結婚式  
本社スタッフ 田口君のプチ結婚式を、サプライズで本社にて行いました。ご主席・ご協力頂いた方々、ありがとうございました。

18 (木) 「明るい職場をつくる！明るいセミナー」参加  
「明るい会社認定企業」として、ご招待頂き参加しました。

19 (金) 社内にAED設置  
「第48回人づくり勉強会」で講習を受けたAEDをやっと本社に設置しました。いざという時の救命の為に…

20 (土) 社長サントのサプライズ家庭訪問  
小さなお子さんのいる本社スタッフの自宅に、サントに扮した社長がお菓子のブーツを持って突然訪問しました。

25 (木) インフルエンザ対策  
日々の予防からという事で、キーパーさんにハンドソープ・アルコール消毒液を配布しました。

基本の手洗い方法▼

29 (月) 仕事納め  
2008年を無事に終えました。ありがとうございました。

1/ 5 (月) 仕事始め 新年会  
2009年もよろしくお願ひ致します。新年会は、今年から新たな形になりました。

8 (木) 第50回人づくり勉強会 ~「DOIT!」西川編集長 講演~  
「DOIT!」西川編集長に、来て頂きました。感謝です。

9 (金) 今宮戒参拝  
皆が商売繁盛しますように…

15 (木) JBQ(日本ビルメンテナンス経営品質協議会)

~16 (金) 広島株式会社 第一サービスさんへ訪問。刺激を頂きました。

19 (月) サプライズ誕生日会  
社長の誕生日でした。表紙のような…感じでした。

28 (水) 新人クリーンキーパー研修会  
更に内容を充実させ、7時間研修となりました。



11月6日(木) 第48回人づくり勉強会 ~普通救命(AEDを用いた一次救命処置)講習~



AED(自動体外式除細動器)とは…

心臓が痙攣し血液を流すポンプ機能を失った状態(心室細動)になった心臓に対して、電気ショックを与え、正常なリズムに戻すための医療機器。  
医療従事者ではない一般市民でも使用でき、人が多く集まるところを中心に設置されています。操作方法を音声ガイドしてくれるため、簡単に使用することができます。心臓の動き(心電図)を自動解析し、電気ショックが必要な方のみ電気ショックを流す仕組みになっているので、安心です。  
最近では、一般市民のAEDを使用した救命の事例が増えているそうです。

講習内容は、DVDを観た後、「心肺蘇生実習」で発見から救急車到着までの流れを行いました。AEDよりも人工呼吸に苦戦する人が多かったようです。後日、東大阪消防局より「普通救命講習終了証」を頂きました。

12月4日(木) 第49回人づくり勉強会 ~自己分析とモチベーション TA(交流分析)を使って、自我の傾向を探す~

TA(交流分析)とは…

Transactional Analysisの略号。

『他人とどのようにかかわっているか』『自分が今歩んでいる人生がどんなもので、それが一体何によって決められたか』等、自分自身を理解する手がかりとなり、今までに無意識にやってきた行動・考え方・感じ方のもとになっている要因に気づくことに役立ちます。

1957年に集団心理療法を目的として世に出ましたが、現在は、病気の治療の場だけでなく、人間関係の改善や効果的なリーダーシップの発揮を目的として、たいへん普及しています。

講師の渡邊 由縁さんは、素敵な笑顔の明るく元気な女性で、誰もが遠慮なく発言できるように場を盛り上げて頂き、アツという間の2時間でした。『さすが!』です。

今回の交流分析をして、今まで気付いていなかった自分に少し気付いたように思います。

※大好評の渡邊さんの勉強会はシリーズ化する事に決定致しました! 皆様も、是非ご参加ください♪(3月予定)

1月8日(木) 第50回人づくり勉強会 ~「DOIT!」西川編集長講演~

DOIT!とは…

この現代社会のなか、『経営の目的は人の幸せのために役立つことで、売上や利益は手段にすぎない。会社が楽しい、仕事が楽しいという社員にしか、お客様を喜ばせることはできない。優しさや思いやりを持つ社員を育てること』に価値観を持つ全国の素晴らしい人や企業のことを皆さんに伝えたい!新しい「情熱」や「志」を全国に広げていきたい!という想いのもと作られた、『見るたびに“感動”と“気づき”、“働く喜び”と“意欲”を高めるドキュメンタリー映像のシリーズ』の名前です。

今回は、50回目の「人づくり勉強会」を迎えることができました。今まで支えて下さった皆様に、本当に感謝申し上げます。ありがとうございます。 ※我社の奥社長は、感動のあまり何度も泣きそうになっていました。

㈱ブロックス 代表取締役 DOIT!編集長 西川 敬一さんにお越し頂きました。

今までは映像で“感動”を頂いておりましたが、今回は取材されてこられた想いや撮影現場での裏話で“感動”を頂きました。 ※4・5月の「人づくり勉強会」では、「DOIT!」の上映を予定しておりますので、興味のある方はお問合せください。



興社長の新年の**元気**な挨拶から始まり、参加して頂いた皆様から一言を頂きつつ、美味い中華料理を堪能しました。



1等賞品は、毎年恒例の  
ナント…Wi **ビンゴ大会!**

引き当てたのは、クリーンキーパーの玉置さん!  
お家族皆さんで楽しんで下さいね。

滅多に当たらないのに…ツイてました。  
家で、娘がとても喜んでいました。

私が骨折で入院した時、社長が見舞いに来て頂き、大切にしてくださっているのを感じました。入院をキッカケに1度辞めたのですが、3年後、現場復帰させて頂いた事を感謝しています!

皆様と  
楽しい時間を  
過ごすことが  
できました!



そして、参加者全員で記念撮影、  
最後に、ベル名物**天ツキ**で、**ヨイショ ヨイショ**と締めくくりました。

表彰が8月の「全社員大会」に行われることになった新スタイルの新年会は、社長、社員、クリーンキーパーの皆さん、パートナー会社の方々、来賓の皆様、総勢約60名で賑やかに開催しました。

最高のスタートをきることができ、

**今年1年、皆さんと共に頑張るぞ!**

と、改めて感じる日となりました。







# 株式会社ベルの予定

(予定ですので、予告無く変更する場合がございます。)

青地に白文字の部分は、どなたでもご参加頂けます。

【お問い合わせ・申込先】本社：072-984-2487 / 担当：阿南 あなん

## 社休日：1・8・11・14・15・22・28

2月

- 人づくり勉強会(要申込) 5(木) 19:00~21:00  
内容：DVD上映  
感動を生み出す「仕事の原点」~VOL.3チームワーク~
- ボランティア清掃 13(金)、27(金) 6:50~7:20  
※雨天の場合は中止ですので、前日にご確認ください。
- ヨガ(要申込) 4(水)、10(火)、18(水)、26(木) 18:30~20:00  
参加費：社員 ¥500 / 一般 ¥1,500 ※ヨガマットをご持参ください。

	日	月	火	水	木	金	土
1(日) CS研修会							
5(木) 第51回 人づくり勉強会	1	2	3	4	5	6	7
6(金) スマイル会議・全体会議	8	9	10	11	12	13	14
7(土) 上半期結果報告及び下半期計画発表会	15	16	17	18	19	20	21
15(日) CS研修会	22	23	24	25	26	27	28
21(土) 環境整備日							

## 社休日：1・8・14・15・20~22・29

3月

- 人づくり勉強会(要申込) 5(木) 19:00~21:00  
内容(未定)：渡邊 由縁さん講演
- ボランティア清掃 13(金)、28(土) 6:50~7:20  
※雨天の場合は中止ですので、前日にご確認ください。
- ヨガ(要申込) 4(水)、12(木)、18(水)、26(木) 18:30~20:00  
参加費：社員 ¥500 / 一般 ¥1,500 ※ヨガマットをご持参ください。

	日	月	火	水	木	金	土
5(木) 第52回 人づくり勉強会	1	2	3	4	5	6	7
6(金) スマイル会議・全体会議	8	9	10	11	12	13	14
7(土) 環境整備日・関西経営品質賞アセスメント	15	16	17	18	19	20	21
11(水)-12(木) クリーンキーパー新人研修	22	23	24	25	26	27	28
15(日) CS研修会	29	30	31				

## 社休日：5・11・12・19・26・29

4月

- 人づくり勉強会(要申込) 2(木) 19:00~21:00  
内容(未定)：「DO IT!」DVD上映
- ボランティア清掃 10(金)、25(土) 6:50~7:20  
※雨天の場合は中止ですので、前日にご確認ください。
- ヨガ(要申込) 1(水)、9(木)、15(水)、23(木)、30(木) 18:30~20:00  
参加費：社員 ¥500 / 一般 ¥1,500 ※ヨガマットをご持参ください。

	日	月	火	水	木	金	土
2(木) 第53回 人づくり勉強会				1	2	3	4
4(土) 環境整備日・関西経営品質賞アセスメント	5	6	7	8	9	10	11
6(月) スマイル会議・全体会議	12	13	14	15	16	17	18
19(日) CS研修会	19	20	21	22	23	24	25
	26	27	28	29	30		

## 社休日：3~6・10・17・23・24・31

5月

- 人づくり勉強会(要申込) 7(木) 19:00~21:00  
内容(未定)：「DO IT!」DVD上映
- ボランティア清掃 9(土)、22(金) 6:50~7:20  
※雨天の場合は中止ですので、前日にご確認ください。
- ヨガ(要申込) 14(木)、20(水)、28(木) 18:30~20:00  
参加費：社員 ¥500 / 一般 ¥1,500 ※ヨガマットをご持参ください。

	日	月	火	水	木	金	土
2(土) 下四半期進捗報告会						1	2
7(木) 第54回 人づくり勉強会	3	4	5	6	7	8	9
9(土) 環境整備日・関西経営品質賞アセスメント	10	11	12	13	14	15	16
27(水)-28(木) クリーンキーパー新人研修	17	18	19	20	21	22	23
	24/31	25	26	27	28	29	30

料金を取人私郵便

牧岡支店認証

33

差出有効期間  
平成22年1月14日迄  
(切手不要)

郵便はがき

579-8790

東大阪市池島町8-1-40  
株式会社ベル

お客様・現場の声  
社内報「ありがとう」係  
「会社への声」係  
宛



www.ai-kando.jp

愛と感動のビルメンテナンス

いつも大変お世話になっております。

サービスのさらなる向上、そして、現場の皆様と  
本社スタッフがいきいき働ける環境を作るために、  
多くの方からご意見を頂きたいと考えています。  
社内報「ありがとう」と当社について、ご指摘や  
ご提案をいただければ幸いです。

代表取締役 奥 斗志雄

☎ 0120-84-2487

✉ info@ai-kando.jp



株式会社ベル

社内報「ありがとう」は、お客様・現場・当社スタッフが  
参加できる媒体を目指しています。





# ZIP-IT

価格：¥1,000 (税込)  
材質：ザイテルST(ナイロン)

## パイプ詰まりの救世主

浴槽や洗面台のパイプ詰まりは、大丈夫？

4.5 cmの長〜い柄の  
この“かえし”で

詰まりの原因“抜け毛”を  
根こそぎキャッチ！

薬剤要らずで、**ECO!**

繰り返し使えて、**経済的!**

差し込んで  
引き上げるだけの  
**手軽さ!**

主婦の私でも  
簡単に使えるから、  
助かっています

パイプが  
詰まった時に、  
業者さんに頼らなくても  
大丈夫になりました

これまで使った  
どんな薬剤よりも  
スゴイです!

※お問い合わせは、本社(072-984-2487)阿南まで

社内報「ありがとう」を読んで頂き、ありがとうございます。  
お手数ですが、「お客様・現場の声」へのご協力をお願い致します。

社長や担当に対するご意見・ご要望はありませんか？

皆様からの声を様々な形で、社内報や会社の運営に反映させていく所存です。  
改善点、お気づきの点や取り上げて欲しいこと等、どんな小さなことでも  
結構ですので、お電話・Eメール・お便りにて、お気軽にお寄せ下さい。

たくさんの「お客様・現場の声」を、心よりお待ちしております。



株式会社 **ベル**

BELL CO., LTD.

☎ 0120-84-2487

✉ [info@ai-kando.jp](mailto:info@ai-kando.jp)

お便りは、下記の葉書をご利用下さい。

次号発行予定  
2009.  
**5**月号

＜切り取り点線＞

のりしろ(白い部分)

社内報「ありがとう」とベルについて、どんなことでも結構ですので、“皆様の声”をご記入ください。

お手数ですが、お貼り合せください。

へ切り取り点線

社内報「ありがとう」に掲載させていただく場合がございます。※無記入の方は、掲載させていただく場合がございます。

実名で掲載して構わない

匿名で掲載して構わない

掲載不可

差しつけえなければ、ご連絡先をご記入ください。※無記名でのご記入も歓迎です！

年 月 日

御社(現場)名

お名前

ご協力ありがとうございました。