

ありがとう!

そこまで  
するか!

さすが  
プロ!

www.ai-kando.jp  
愛と感動のビルメンテナンス

“ベル発”のホットなニュースが満載

# ありがとう



新装刊号 2007年9月発行  
(季刊)

発行/株式会社ベル  
編集者/奥斗志雄  
住所/〒579-8064  
東大阪市池島町8-1-40  
電話/072-984-2487  
URL/www.ai-kando.jp



お客様を  
ご訪問!

## 「お任せしてよかった！」 丁寧な対応に大満足

### ① きっかけ

自分の仕事が大好きな空野さんに  
お願いしようと思いました

私たちにとってビル・マンションとは、大切な財産です。信頼できる会社でないと清掃をお任せすることができません。ですから、なかなか「この会社にしよう」と決めることができませんでした。そんな中でベルの空野さんは、サービス内容や特徴のことはもちろんですが、現場で清掃を担当するクリーンキーパーさんのすばらしさを熱っぽく語ってくれました。それは単に自社のサービスをPRするというより「この仕事が大好きなんだ」という気持ちのあらわれのように感じました。そんな姿を見て「任せられたのはこういう方がおられる会社だ」と気づきました。私たちがビル・マンションに対して持っている思いに応えてくれるように思えましたからね。

### ② 印象

連携のよさと対応の素早さを  
頼もしく感じます

ビル・マンションの所有管理業において大切なのは、入居者に快適な空間を提供し、高い稼働率を維持すること。そのためにも物件を清潔に維持することは必要で、汚れや痛みなどには少しでも早く対処したいんです。だから、清掃業者さんとスムーズに連携をとり、問題を迅速に解決していくことを重視しています。ある物件で、ポンプが故障したことがあります。「今晚までに直していただけますか」という無理な相談をしたところ、その日の夕方には対応していただきました。困ったときに素早く対応してもらえると、「また何かあった

### ベル担当者から

#### お礼の一言

空野 隆佳さん  
元気と行動力が自  
慢の60歳。カメラ  
店を24年間経営  
したのち当社に入  
社。営業が天職。



当社に入社して、まず営業で飛び込んだのがオリエンタル様でした。まだ不慣れであった私の話を真剣に聞いていただいたことが、その後の自信につながったと思っています。これからも期待にお応えできるよう、日々励んでいきます。

有限会社オリエンタル  
営業課 係長 大野 巖 様



今回の清掃大変有難うございます。築15年のファミリータイプ賃貸マンションを現在1F空室以外は満室でおります。まずまず美観をあげて、空室が出てもすぐ清掃するつもりでお願いしております。今回、同じ思いをもっている業者様を探して、お願いさせていただきました。ありがとうございました。ありがとうございました。お願いしております。

有限会社 オリエンタル  
営業課 大野 巖

お客様からのお礼の言葉

### お客様の会社情報

事業内容  
ビル・マンションの所有管理  
(2007年現在8棟)

所在地  
東大阪市長田中5-3-13  
TEL  
06-6744-2627



若手社員中心の職場

### ③ おどろき

意識の高いクリーンキーパーさんの  
細やかなサービス

私たちは、管理しているビル・マンションを利用者の方に心地よく使ってもらえるよう努めています。そのため、すべてのビル・マンションを自分たちの目でチェックしたいと思っています。しかし実際は、時間がそれを許してくれません。そんなこちらの事情を察してくれているのか、クリーンキーパーさんには空調設備などの不具合を知らせてもらったり、害虫を防除してもらったりと、ビル内の環境や衛生にまで気を配っていただいています。これらは、私たち管理業者の務めである保守点検であり、清掃業とは線引きされている仕事。クリーンキーパーさんは、「清掃」だけでなく「ビルメンテナンス」という一段上の考え方を持っていて勤務されている、と感じています。

## 新装刊にあたって



代表取締役 奥斗志雄

この度、社内報『ベル通信』が『ありがとう』として一新する運びとなりました。当社は昨年、企業理念に基づき「ありがとう！そこまでするか！さすがプロ！」というコーポレートスローガンを決めました。新装刊の理由のひとつは、この考え方をより多くの方に知っていただくこと。もうひとつの理由は、この社内報を通じて、お客様、クリーンキーパーさん、社員がお互いにより深くつながりあい、さらに当社の活動とその根底にある考えをご理解いただければということ

です。タイトルの『ありがとう』は、当社を取り巻くすべての方々に感謝の気持ちを込めて名付けました。

新装刊にあたり、次の3点に力を入れました。まずは、私たちの誇りであり、「ありがとう」の言葉を寄せてくださるお客様の紹介。次に、日々現場で日常的な清掃を行っているクリーンキーパーさんの紹介。そして、お客様とクリーンキーパーさんをつなぐ、社員の紹介です。また、これを機に、当社ホームページにも取材にご協力していただいた方々の言葉を掲載するなど、社内報との連携を強化しました。1人でも多くの方が社内報『ありがとう』に接していただくことで、当社のミッションである「和を大切に人と建物を明るく元気にする」というメッセージが、東大阪から日本中に広まってくことを願っております。



2007年5月に  
プライバシーマークの  
認定をいただきました



こんなクレームがありました！

## クレームはお客様からの信頼を高めるチャンス

当社ではクレームをラッキーコールと呼んでいます。その一部を報告させていただくコーナーです。

担当 空野 隆佳



どう対応したか

### 「器物破損」との連絡が入り 大急ぎで現場に駆けつける

「お客様の会議室を清掃中に、キャンディーポットを割ってしまいました」という連絡が、クリーンキーパーさんから会社に入りました。最初にお伺いした時のお客様の表情は、とても険しいものでした。なんとか同じものを探そうとしているうち、幸いにもメーカーが特定でき、同じものが大阪市内にあることがわかってきました。これらの情報を二度三度と随時お伝えしているうちに、お客様の声も柔らかくなってきました。品物が手に入り、それ持っていた時は、やさしい笑顔で対応していただきましたね。今回の件では、トラブル発生から数時間以内に解決できたことを喜んでもらえました。この一件以来、より幅広い仕事を依頼してもらったりと、今まで以上に信頼していただいています。



改善策

### 「作業前のひと呼吸」を クリーンキーパーさんに周知徹底

オフィスを清掃する時は「早くしないと」と気がはやることもあっても知れませんが、でも、焦って今回のようなことが起こると、かえってお客様に迷惑がかかってしまいます。ポイントは、「作業前にひと呼吸おいて、周囲に注意を払い確認すること。この点を、クリーンキーパーのみなさんに徹底してもらおうようにしています。

## ラッキーコール（クレーム）への姿勢

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」という考え方を基本思想とし、自分たち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だと考えています。

## 発生から問題解決までの流れ

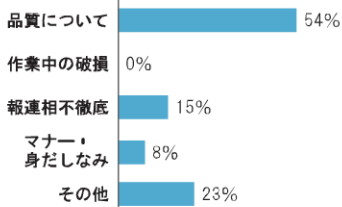
～5時間で解決！～

10:00	当社のクリーンキーパーより器物破損の連絡が入る
10:15	担当者が訪問して状況を確認。会議室においてあったキャンディーポットが落下し破損。まったく同じものを用意して欲しいとのことだが、プレゼントのためメーカー名、販売所などが不明
11:00	すぐに会社に持ち帰り調べたところ、メーカー名が判明。問い合わせると同じものが大阪市内の営業所にあることが確認できた
13:00	同じものを購入
15:00	お客様にお渡しする

## 7月のラッキーコール（クレーム）

割合

7月のクレーム数は13件。割合にするると以下になりました。この結果を受けとめ、サービスの向上を目指します。



クリーンキーパーさんのおかげで7月は「器物破損」が0%。「品質について」は、もう一度確認。

## こんなのもありました

内容

玄関マットがいつもの場所からずれていた。止めているテープがはみ出ていると、汚く見える。

改善策

作業時にガムテープの在庫がなく、代わりのテープを使ったことで起こってしまった。ガムテープの使用を徹底すること、在庫をこまめにチェックすることで再発を未然に防止するようにする。

内容

店舗清掃に伺ったところ、お客様がその日が清掃日だとは知らず準備をしていなかった。

改善策

現場がお店などの場合、商品を移動しておいてもらうなどの準備が必要。事前の連絡をFAXだけにせず、電話連絡を徹底する。もし自分で連絡ができない場合は、社内のスタッフに役割を引き継いでおく。

みんなでこんなことを学んでいます！

## 「救命救急」 テーマは 勉強会報告！

人づくり勉強会は、ベルの社員としてはもちろん、一人の人間としても成長するために、毎回テーマを決めて行われています。今回は、富士火災海上保険株式会社様にお越し頂き心肺蘇生技術の講習を実施いたしました。内容は、応急手当についてのお話を約30分聞いた後、気道確保、人工呼吸、心肺蘇生、AEDを用いた電気ショック装置などの実技指導を1時間半ほど行うというものでした。AEDは公共施設、駅、空港など多くの人が集まる場所で普及が進んでいますが、使える人が増えないと十分に役立つとは言えません。普段の生活ではなかなか触れることのない機器ですが、一度使い方を学べば意外と簡単なのです。講習で学んだことを実践する機会がないことを望みますが、もしもの時に「私も救助をサポートできる」という意識を持ってもらえたと思います。



「救命救急を体験するのは、車の免許の講習以来だった」という人がほとんど



いつにない真剣な眼差しで、講習を受けるスタッフ

8月の

みんなの伝言板

# クリーンキーパー便り

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

クリーン  
キーパー  
さん

ご意見 / 改善・提案

お返事

浅田英司さん

山崎係長様・広瀬様、労働基準監督署の障害者用トイレの水垢取り迅速に対応して頂き有難うございました。お客様にも御満足頂けたとの事で私も「ホッ」といたしました。

※お客様の声コ- ナ-  
お客様の小言や希望、要望  
・「掃除」って汗かくでしょ〜。と言われました。  
私からの意見  
・確かに汗かいていました。

こちらこそ報連相ありがとうございます。浅田さんがすぐに報告してくれたので対応することが出来ました。感謝です。話は変わりますが、先日瓢箪山の四条リ-ジョンセンター-の近くで浅田さんを見かけました。車だったので声をかけられませんでした…。私は、上四条、御幸町、四条町、下六万寺、そして現在は上六万寺と瓢箪山在住歴〇〇年。生まれたときから住んでるので、何か地元話が出来そうですね♪(山崎)

一井和子さん

お世話になっております。日程の変更など、いろいろご迷惑をお掛け致しました。

建物前(駐車場の横)について

①自転車を置く方が多く(駐輪場に置ききれないようです)サビが転々とついているのですが、なかなかとれません。何か良い方法があるでしょうか?  
②バイクのオイルだと思うのですが、しみになってとれません。何か良い方法は?(バイクの保管場所でないので、今後撤去するように貼紙がしてありました。)  
③雨どい(?)が上手に機能していないように思われます。晴天が続いても常に水が落ちてきているようです。  
以上①②③を含め思うようにきれいになりません。一度見て頂いて良いアドバイスを取れたらと思っております。よろしく願っています。

いつもお世話になっております!  
①②のサビや油に関しましては、またこちらが定期清掃に入った際、確認して可能な限り除去してみますが、時間が経過しているとなかなか取れない事が多いので、取りきれないかもしれません。また今後そういった汚れを発見されたら、パイオトレ-ルでブラシを使用し除去して下さい!  
③に関しましては、9月管理会社の方と打ち合わせをしますその時、確認しておきます! よろしく願います!(佐久間)

市村さん

※報連相コ- ナ-  
今年の夏も大変厳しい暑さで体力的にもつらい物がありました。何とか乗り越えることが出来ました。まだまだ残暑厳しい日が続いていますが、爽やかな秋を楽しみに休調を整え頑張りたいと思います。

辛い中がんばって頂いてありがとうございました! 本当にいつも感謝です。何かあったらいつでも本社に連絡下さいね! またこれからもよろしく願います! これから涼しい季節なので楽しみですね!(佐久間)

岡野静代さん

いつもお世話になり有難うございます。今回は暑い中研修のお世話を頂き感謝しております。周りの方の意見を聞くのは、本当に大切な事ですね。特に社長から見せて頂いた環境汚染のビデオは胸にしみました。発表されている若い方の切実な訴えにもっともっと世界が響いていかなければならないと思います。身近な所から自分のすぐ近くにいる人間への伝言が必要ですね。本当に有難うございました。

私もここ数ヶ月、地球環境を考えて、エコドライブを心がけております。そうする事によって、ガソリンでかかるお金が押さえられたり、車の色々な消耗品の消費も押さえる事ができ、環境にも良く経済的なんです。他にも環境に良い事をする、けっこう経済的にも良かったりするんで、みんなで出来る事から少しずつ始めてみてはいかがでしょう?(佐久間)

岡本都司子さん

佐久間さんへ  
残暑御見舞い申し上げます。  
この前は、暑い中掃除機会社の方へ持参していただきありがとうございます。早速使わせて戴きました。快適でした。本当にありがとうございました。本当に長い間ご苦労様です。さびしい気持ちになります。海外へ行かれても元氣様でいて下さいね。お疲れ様です。

温かいお言葉ありがとうございます!  
私も岡本さんに会えないと思うととても寂しい気持ちです…  
これからもお体に気をつけて、頑張ってくださいね!(佐久間)

岸本妙子さん

8月の暑さには負けそうでしたネ。もうしばらくと思ひ頑張ります。佐久間君いろいろと指導して頂き有難うございました。素晴らしい目標に向かって進んで行くのですね。応援してます。皆さんの“エネルギー”の源、私にも頂いて…。佐久間君の未来にエ-ルをよそして佐久間君の今までの実績は今後『プラス』になる事と思ひます。本当に有難うございました。

温かいお言葉、ありがとうございます!  
いつもお伺いした時、明るい笑顔で迎えてくれましたね! 私も新天地でがんばりますので、岸本さんも持ち前の笑顔で、これからも頑張ってくださいね! よろしく願います!(佐久間)

切池仁美さん

山崎係長様へ  
これから-チェックが半年に1回と聞き不安になっていた所、誕生日プレゼントが届きビックリしました。フェイスマッサージブラシを頂き本当に有難うございました。大事に使わせて頂きます。これからもよろしく願います。

いつもありがとうございます。  
お誕生日おめでとうございます。  
フェイスマッサージブラシを使って益々美しくなって下さい。これからも研修や新年会でお会いしましょう♪(山崎)



クリーン  
キーパー  
さん

ご意見 / 改善・提案

お返事

玄  
禮  
子  
さ  
ん

①皆様お元気ですか。  
先日 8/27 (月) 休みを頂き御迷惑をおかけしました。広瀬さんありがとうございます。  
先日 8/27 (月) 休みを頂き御迷惑をおかけしました。広瀬さんありがとうございます。研修会はとて勉強になりました。「汚れを化学的に見る、洗剤の性質を良く知っておく」事など色々参考になりました。お客様の職場に明るさとパワーを・・・という点はまだまだ不十分だと反省させられました。笑顔だけは絶やさず頑張っています。

②佐久間さまへ  
留学おめでとうございます。どちらへとは聞けずでしたが、どうぞお体大切にたくさん  
の夢を吸収してきて下さい。若さに乾杯です！

※教えて下さい  
質問① 通信の「ビルクリーニングの基礎・日常作業編その1」「洗面周り」に出てくる  
汎用洗剤とは具体的にどのような洗剤を指しますか。現在使用している「バイオ」もこ  
の中に入るのでしょうか？  
質問② 陶製の手洗台、特にトイレに設置されている浅いタイプのもの、表面に薄く付  
着した汚れ、マイククロスでもなかなか取れない場合、良い方法はありますか？

温かいお言葉ありがとうございます。きっと過酷な運命が待ち構えているかと思いますが、がんばってまいりますので、玄さんもがんばって下さいね！

質問①について…そうですね。バイオトレールでいいです。いつもの 20 倍前後の希釈で使用して下さい！汚れがひどい場合は 10 倍やそれ以上きつくしても構わないです。  
質問②について…トイレのタンクの上の部分もけこう水垢・手垢がついてしまう場合がありますので、洗面台用の黄色と白のスポンジを使用して下さい！（佐久間）

小  
泉  
昭  
子  
さ  
ん

社長様  
先日は楽しい研修会有難う御座いました。楽しみながら勉強になりました。  
3時間という時間もあっという間に終わってしまいました。でも社員の皆様はここまでの準備が、大変だったのでしょうか。感謝しています。  
私も若い時は体力だけで仕事をしてきました。でも年齢を重ねてきますと、私なりに頭を使ってするようになりました。私は会社にとって必要な人になりたいと思っています。これからもよろしく願ひ致します。  
社長様暑中の講義お疲れ様です。合格祈っております。

佐久間様  
清掃について細かい所まで教えて頂き有難う御座いました。元気でいて下さいね。夢が成功する事を祈っております。  
今月の日報は早く届きました。有難う御座います。

ご理解とご参加いつもありがとうございます。私も志に少しでも近づけるよう全力で取り組み、世の中に少しでもお役に立てる人になれる様、協力します。講習も頑張ってますよ!! 感謝(奥)

研修会ではありがとうございました！そう言って頂くと大変嬉しいです！またこれからも宜しくお願いしますね！  
留学についてのお言葉、ありがとうございます！色々経験を積んで、また新しい自分を見つかけられるように頑張ってください！小泉さんもお体に気をつけて頑張ってくださいね！（佐久間）

榊  
原  
雅  
実  
さ  
ん

外にある男子トイレの件：固形薬剤2個入れて頂いてから汚れがあまり着かなくなった様で、清掃しやすくなりました。小バエも少ないです。ありがとうございます。

それはよかったですね！これから涼しくなり、ますますやりやすくなってくると思いますよ！（佐久間）

坂  
本  
須  
美  
子  
さ  
ん

社長様  
いつもお世話になり有難うございます。先日研修で学んだ事を活かし頑張りたいと思います。これからも宜しくお願い致します。

山崎係長様  
いつもスーパーのレジ袋を沢山集めてくださりすみません。有難うございます。

佐久間様  
この夏はことのほか厳しい暑さでした。海外へ行かれましてもお体を大切にまた時間がありましたらお顔を見せに寄って下さい。

出来る事を一生懸命に行うことで道が広がります。宜しくお願いします。(奥)

ありがとうございます！ほんと坂本さんの仕事ぶりにはいつも感服致します！これからも頑張ってくださいね！（佐久間）

坂  
本  
征  
子  
さ  
ん

佐久間様 長い間お世話になってありがとうございました。  
山崎様王様様のお盆休みは8月11日から15日まででした。  
前月タオルを注文していました。すみませんけど、よろしく願ひします。

いえいえこちらこそ！これからも頑張ってくださいね！  
今月お持ちします。(佐久間)

佐  
々  
木  
正  
さ  
ん

※お客様の声コナ  
・お客様の小言や希望、要望  
8/20 (月) 日秀ビルの方より山崎さんを通じて、部トイレトベパが反対に入っているとの連絡を受けました。大変ご迷惑をお掛けしました。8/22 (水) 応各階全部調べましたがこの時点では反対に入っている箇所はありませんでした。今後は充分気をつけて行きたいと思ひます。

・私から  
8/27(月)ゴミ置場の中の整理(不用品の撤去)ありがとうございました。  
早速水洗いしておきました。いつもこのような状態を望みたいものです。

報告ありがとうございます。  
またこれからも色々な報告よろしく願ひしますね！（佐久間）

クリーン  
キーパー  
さん

### ご意見 / 改善・提案

### お返事

瀬戸時江さん

イ- ストコ- ト大井のゴミの件では連絡を早急にして頂き、オ- ナ- さんも作業を終えて帰るまでに処理に来て頂いて、掃除が終わってすっきりした気持ちで帰る事が出来ました。それにしても、自分の事しか考えない非常識さにはあきれれます。出来れば昨年配布した -ラシをもう - 度入れたいのですが、よろしくお願ひします。念の為昨年の方同封致します。

ほんと、非常識な人にはあきれてしまいますよね！なかなか効果も少ないかと思いますが、また -ラシ作戦よろしくお願ひします！（佐久間）

立川幸恵さん

いつも有難うございます。いつも色々な事が有ります。そのつど電話しております。これからも何かと有ります。無いように頑張ります。

お体に気をつけて頑張って下さい！（佐久間）

中尾紀子さん

今月のお休み申し訳ございませんでした。代わりに行って頂いた方、暑い中ありがとうございました。

研修会有難うございました。目をつぶってうん、うんとうなずいて聞くことも無く ^-^ あっという間の3時間でした。研修で話して頂いたこと、しっかり胸に頑張ろうと思っています。

8/23 クリスタルコ- ト定期作業に入って頂きましてありがとうございます。出来るだけきれいに維持して行きたいと思っています。

佐久間さんへ

22 日巡回ありがとうございます。前日 10 日ぶりの作業で随分時間がかかってしまいました。暑さで頭がボウ- としてしまいました。それでは、“そこまでのるか、さすがプロ” とはいきませんネ。頑張りたいと思っています。佐久間さんも新しい人生に -チャレンジし、お幸せになって下さい。ありがとうございました。

中尾さんへ

いつもお世話になりありがとうございます。研修会への参加と前向きな取り組み、心構えに感謝です。今後共宜しくお願ひ致します。（山崎）

いつもお世話になります。

中尾さんのお陰で本当に大今里の方も難波の方も綺麗になりました。

私も教わるが多かったですよ！

私も目標に向かって頑張りますので、中尾さんも寒い日も暑い日もあるかと思いますが頑張ってくださいね。（佐久間）

本田初枝さん

山崎係長・佐久間様

人手不足の中、27・28 日とお休みさせて頂きすみませんでした。佐久間さん朝早くからご苦労様でした。有難うございました。手の届かない所があったと思いますがすみません。

山崎係長・多田様

先日はクリーンキーパー-山崎さんの件で色々とお心遣ひ有難うございました。山崎さんも毎日 -所懸命頑張っておられる姿を見て頂いたと思います。最初に比べて随分きれいになりましたよ。私も初心に戻り頑張らなくては、これからもよろしくお願ひします。

ようやく涼しくなり、作業しやすい季節になってきましたね～！本田さんの作業は完璧でしたよ！ほんとキレイだったので、私の方が緊張してしまいました！これからもこの調子で頑張ってくださいね！（佐久間）

何に対してもいつも -生懸命な本田さん、ありがとうございます。山崎さんが入ってからすごく綺麗になったと佐久間や多田から聞いております。また現場の方に伺いたいと思います。今後も宜しくお願ひ致します。（山崎）

松崎君子さん

先日の研修会では社長様から『愛と感動』、毎日の笑顔と挨拶、元気が大切とお聞きしました。自分自身も、この言葉をいつも心掛けたいと思います。

・取締役部長(中明様)

いつもお会いした時には、声を掛けて頂きまして、嬉しく思います。これからも宜しくお願ひ致します。

・佐久間様とは何度かお会いしていますね。いつもメッセ- ジありがとうございます。留学されてもお元気で体気をつけて下さいネ。私も頑張ります。

ご理解頂いて感謝です。

- 人で行うと微力でも皆で行ったら大きな力に変わります。頑張らましよう！！(奥)

なかなかお会いする機会もありませんでしたが、お返事ありがとうございました！これからも暑い夏、寒い冬とあるでしょうが、負けずに頑張って下さいね！ありがとうございました！（佐久間）

南笠靖子さん

社長様いつもお世話になっております。

今は言う事無く頑張って行きます。

よろしくお願ひ致します。

山崎係長様お世話になります。私は目の件で病院へまだ通っていますが、少し長くなりそうです。でも、私頑張ります。よろしくお願ひします。

先日は有難うございました。

リップルさんにゴミ袋、バイオ届けて頂きました。

有難うございました。

笑顔は顔が張った状態…「顔晴れる」…顔晴ってください！！(奥)

目の方は大丈夫ですか？無理なさらずに、調子の悪い時は連絡下さいね！これから日が短くなってくるので、気をつけて下さいね！（佐久間）

目の件は本当に心配しましたよ！！しかしさすが南笠さん！！復活おめでとございます。いつも頑張ってくれてありがとうございます。南笠さんが倒れたら…。今後共宜しくお願ひ致します。（山崎）

クリーン  
キーパー  
さん

## ご意見 / 改善・提案

## お返事

柳原  
富美子  
さん

いつもお世話になり有難うございます。  
はや1ヶ月が経ちましたが、なかなか自分の思う様には行きません。多田さんには親切に教えて頂き、仕事に愛情を持ってやっていこうと思っております。

※お客様の声コ-ナ-  
先日担当の課長様から近い内にロッカ- 上のゴミを自分も一緒に清掃するから手伝ってほしいと言われました。これからも何でも言ってもらえれば良いと思いました。

※教えて下さ~い  
今の所、ハツとした事ばかりです。

1ヵ月おめでとうございます！柳原さんのお客様は毎日違う内容ですから、なかなか思うようにできないかと思えます！みなさんが通ってきている道ですので、これから作業しやすい季節になってまいりますので、がんばって下さいね！（佐久間）

山口  
みつ代  
さん

・エプロン届けて頂きまして有難うございました。  
・ヴィラヨシタの花壇の木に例年通り太い大きな虫がつかました。スミ-オンを持って行きましたが、木が去年よりも成長して高くなっている上、虫と葉の色が同じなのでどこに居るのかわかりません。糞が落ちているのでまだ居るはずですが、いずれこの虫もさなぎになり、あとは蝶か蛾になりどこかに飛んで行くと思いますので、今年は殺虫剤の散布はやめておきます。

そうですね。たとえちょっと見た目のよくない小さな虫でも、大切な命ですからね…大切にしたいですね！（佐久間）

山崎  
弘子  
さん

山崎係長様・多田様  
先日はお世話になり有難うございました。

佐久間様  
海外留学おめでとうございます。夢の実現に向かって頑張ってください。長い間お世話になりました。1つお願いしたいのですが、扇風機の掃除をしたいのですが、多田さんと私と二人でしてもはずせないのです。9月中に来る事があればお願いしたいのです。よろしく願いいたします。

ありがとうございます！ほんと、わがまま勝手な判断なんですけど、頑張ってまいります！山崎さんも頑張って下さいね！扇風機ですか！行ける時があればお寄りしますね！（佐久間）

吉川  
美智恵  
さん

西野様、多田様が来られなくなって1ヶ月が過ぎました。  
初めはどうなる事かと不安でしたが、4人で協力して仲良く仕事をしています。問題があれば風商事の松本様に連絡を取り指示を受けて対処しております。

西野様へ  
今度巡回の時、洗浄ブラシと白い洗剤のいらぬスポンジをお願いします。

お元気様です。もう1ヶ月…早いですね！でもダイビルの4人なら大丈夫ですよ！頑張って下さいね！（西野）

これからも仲良く力を合わせて頑張って下さい！（佐久間）

吉成  
淳子  
さん

佐久間さん短い間でしかけど何かとありがとうございました。  
何を勉強されるのですか？  
お身体に気をつけて行って下さい。

ありがとうございます！語学を身につけて、コミュニケーションをはかってまいります！なかなかお会いする事はありませんでしたが、吉成さんのお仕事ぶりはよく見させていただきました！これからも頑張って下さいね！（佐久間）

米澤  
佳代子  
さん

研修会有難うございました。  
会社の内容方針これからの目的等が良くわかり安心して希望を持って働かせて頂きます。

※お客様の声コ-ナ-  
・お客様の小言や希望、要望  
会議の時間が変わりお客様の都合でメンテナンスの順番を変えて作業をしています。お客様から「毎日大変ですなえ」と劳いの言葉を頂き、疲れもなくなります。

・私からの意見  
1ヶ月が経ち仕事にだいぶ慣れました。失敗の無い様に気を引き締め頑張ります。

お元気さまです。  
だいぶなれましたか？  
みんなで協力し合ってこれからも頑張って下さいね！！（西野）

和田  
千鶴子  
さん

大型ゴミの件  
①伸縮棒 1本増えて計3本になりました。  
②洗濯粉 1回使用しましたが現在使うことはありません。もったいないのでお持ち帰り下さい。  
③デッキブラシの取り付け方がわかりません。誠にお手数ですが巡回の時に取り付けてみて下さいませ。すみません。

今月巡回に行きますので全て確認します。（佐久間）

リレーエッセイ  
私が20代だった頃

ベルのスタッフが、20代の頃の自分をテーマに思いをリレーでつなぐコーナー。  
生きていくうえで、働いていくうえで大切なことを、読者の方に感じてもらいます。

## 今までもこれからも 「一生懸命」生きていく



クリーンキーパー／齋藤さん  
入社前は、学校の用務員として10年間勤務。この頃始めた趣味の太極拳と民謡は今でも続けている。

### 仕事は「工夫」することが大切

今の仕事で人に喜んでもらっているように、小さい頃からモノを作って人に喜んでもらうのが好きでした。高校を卒業して一旦は就職しましたが、婦人服の仕立て屋さんにとってもなりたくて服飾の学校に通ったりもしました。学生時代は、ただ作るだけでなく「工夫して人と違うものにしたい」といつも思っていましたね。今もそれは変わっていません。「もっときれいにする方法はないかな」「もっと早くする方法はないかな」ということを常に考えて仕事をしています。そんな私にとってクリーンキーパー研修会は、大切な学びの場。「汚れを水性か油性か見分ける方法」など色々な知識を身に付けられるので、とても仕事に役立っています。

### 掃除をして家族が喜んでくれたことが 今の私の原点です

服飾学校を卒業後は、仕立て屋さんとして働くことができました。そして結婚をし、出産。幸せな家庭を築くというもうひとつの夢を叶えることもできました。ただ結婚する前は、大阪と鹿児島を電車で往復するという遠距離恋愛で大変だったんですよ。専業主婦になってからは、特に掃除と料理が好きでした。料理がおいしかったり、部屋がきれいだと家族が喜んでくれますからね。今の仕事をするようになった理由のひとつは、「お部屋がきれいだと人は喜んでくれる」ということを経験してきたからなんです。



子煩悩な齋藤さん。赤ちゃんを抱えている顔から、幸せが溢れていますね

昔



今

のめり込むタイプなので、仕事をしているとすぐに時間がたっているのだとか

### 真剣に取り組むと何をやってもおもしろい

婦人服の仕立て屋さんの時も、結婚して家事をするようになってからも、何ごとにも一生懸命取り組みました。仕事の内容こそ違いますが、どんなことも真面目に取り組んでいると工夫しようという思いが湧いてきます。そして、それがおもしろいんです。例えば料理だと、作るタイミングを調節して、できたてを食べてもらえるようにしていました。また掃除をする時は、必ず家に人がいないことを確認してからしていました。「さりげなく仕事をする」というのは、私のモットーなんです。このように工夫して行動することで、「ありがとう」という言葉を自然と色々な人からもらえます。そして、またそれがやりがいになって仕事に向かう、といういいサイクルが生まれます。これからもこの考え方を大切にしながら生きていきたいですね。

「すごい！」と思う人を  
真似しちゃおう！

## 社内にいるあこがれの あの人を徹底分析！

よいところは真似すべき。スタッフの魅力を紹介し、  
自分磨きに役立ててもらおうコーナーです。

### Point1

#### 人の話をしっかり聞くことで、みんなが働きやすい環境づくりに努めています

昔、私は先輩が忙しそうにしているのを気にしすぎて、なかなか話しかけられなかったんです。簡単に解決できることも聞けず、仕事が進まないこともあり。だから、忙しくても先輩の話には特に気をつけて耳を傾けるようにしています。私も、そんな先輩がいたから、元気に働くことができました。先輩には長絡せずに働いて欲しいですね。

### Point2

#### 心をリフレッシュさせるようにしています

毎日楽しく元気に過ごすために、ご飯を食べる栄養を取るように、心にも栄養が必要だと思うんです。それが、私にとってのスキューバダイビングです。海の中には普段の生活からは考えられない世界が広がっているんですよ。手を伸ばせば届く近くに、鮮やかな色の魚が泳いでいたり、珊瑚礁のじゅうたんが敷き詰められていたり…やみつきになっています。



### アップフロント 係長/山崎知子さん

高校時代にベルでアルバイトをしたことがきっかけで、そのまま社員として入社。今年12年目。今では総務、人事、経理をこなしつつすべての現場を把握する、みなさんの仕事をスムーズに進めるためのキーパーソン。社員やクリーンキーパーさんが働きやすい環境づくりを心掛けていく縁の下の力持ち的存在です。

### Point3

#### 苦い経験が私を強くしてくれました

ベルに入って12年、特に苦労したのは営業ですね。営業先の企業様の前で、勇気が出ずに固まっていたのを覚えています。そして、飛び込み営業2日目で胃腸炎という結果に…。今では、現場での仕事のほかにも、経理や人事関係も担当しています。でも、どんなに忙しくても「あのころに比べると大丈夫！」と思えますね。

### Point4

#### 深い親戚付き合いが人を思いやる心を育ててくれました

私の親戚は、25人で旅行に行くこともあるぐらい仲よし。大勢の親戚の中で成長してきたので、周りに気配りをする事の大切さを学べたように思います。そしてこの経験は、お客様、クリーンキーパーさん、社員さんなど、多くの人と円滑に仕事することに役立っています。

### Point5

#### いつもクリーンキーパーさんに感謝しています

お母さんやおばあちゃんくらいの世代のみなさんには、とても温かく接してもらっていて、「何でも相談してね」なんて言われることも。心温かいクリーンキーパーさんたちのために、研修会を開いたりして、より働きやすい環境づくりをすることが私の役割だと思っています。





ある日のベルを  
お見せします！

ベルの魅力のひとつでもある  
スタッフの「仲の良さ」を紹介します。

## 岡さんの退院を みんなでお祝いしました

定年退職をして、ベルに再就職を  
してから5ヵ月。健康には自信が  
あった私ですが、体調を崩してその  
まま入院、手術をすることになっ  
てしまいました。手術後もなかなか退  
院できず、職場にも迷惑をかけて申  
し訳ない気持ちで一杯でした。そんな  
時期に、会社の方にお見舞いに文  
で頂いたりメールを頂いたりしまし  
た。「焦らずにしっかり治してくださ  
いね」「元気な姿を見るのをみんな  
で楽しみにしてますよ」。入社して半年  
も経っていない私にとってはありが  
たく、大変勇気づけられる言葉の  
数々でした。そのおかげもあり、よう  
やく退院することができました。そ  
して、久しぶりに会社の事務所に  
入った瞬間のことです。「パーン！」  
とクラッカーが鳴り、正面には「退院  
おめでとう!!」という手書きの看板  
が飾られていました。1ヵ月間もご  
迷惑をおかしているにもかかわらず、  
早朝から現場へ向かうための準備があるクルーの方々を含  
め、全員で歓迎していただきました。お花を手渡しで頂いたとき  
は、会社のスローガンである「愛と感動」を肌で感じました。同時に  
、「自分は幸せものだ」と感じさせられました。



久しぶりの出社を待ち受けて  
いたのは厚いもてなし



スタッフの出迎えに感動の岡  
さん。とっても嬉しいですね



「待ちましたよ！」スタッフ  
一同の気持ちです



私がオススメの  
一冊をご紹介します！

感想を通して仕事や生活に対する  
スタッフの考え方が見えてきます。

## 助け合うことの 大切さを学びました



クリーンクルー  
横田渉さん

24歳。笑顔の似合う  
男になるために日々  
勉強中。



東野圭吾著  
『手紙』

身寄りの無い兄弟の人生を描いた  
話題作。ふとしたことからある  
家へ強盗に入る兄。家人に見  
つかってしまい、意志とは裏腹  
に殺人を犯す。「犯罪者の弟」と  
いうレッテルを貼られた主人公  
が必死に生きていく様を描く。

この本を読んで、改めて考えたことは「家族とは何か」というこ  
とです。今まで当然のように接してきた家族が、とても重要な存  
在であることを再確認しました。言葉ひとつ、行動ひとつに感謝  
の思いを忘れず、家族の絆を深めていかなければいけないと実感  
しました。私には妹がいます。そして、自分の中にも登場人物の  
「兄」と同じように「困った時は何かしてやりたい」「自分の辛そう  
な姿を見せたくない」という思いがあります。だからこそ他人事  
ではなく、真剣に兄弟の関係について考えさせられたんです。「ど  
ちらかだけが頑張るのではなく、助け合うことが大切なんだ」と  
いうことに気づかされました。

また仕事をしていく上で、誰かのせいで自分が損な立場になっ  
てしまったり、不快な思いをすることは、たくさんあると思いま  
す。ただ物語にもあったように、そこには原因があるはず。仲間を  
信頼して「なぜそうなってしまったのか」ということをじっくり  
話しあえば、どんな困難も乗り越えていけるはずだと教えられた  
ように思います。



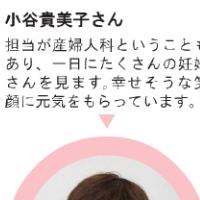
私たちの仲間を  
紹介します！

## こんにちは！私たちがお客様の会社にお伺いしています！！

「この前、社内報に載ってたね」という会話が交わされるのが楽しみ！  
お客様とクリーンキーパーさんの距離を縮めるコーナーです。



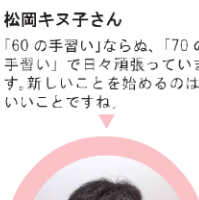
塩谷弘志さん  
所屬/しおたに美装様  
創業当時に社員として頑張っ  
ていました。今は独立し消防  
設備などのお仕事をお手伝い  
させていただいています。



小谷貴美子さん  
担当が産婦人科ということも  
あり、一日にたくさんの妊婦  
さんを見ます。幸せそうな笑  
顔に元気をもらっています。



杉原豊子さん  
元気の秘訣は、朝ご飯。今日も  
「ありがとう」の言葉をもらえ  
るように頑張ります。



松岡キヌ子さん  
「60の手習い」ならぬ、「70の  
手習い」で日々頑張っていま  
す。新しいことを始めるのは、  
いいことですね。



榊原雅美さん  
勤務して3年になります。午  
前中のお仕事が多いので午後  
はヨガ、太極拳、水泳などの趣  
味を楽しんでいます。



Information  
便利アイテムをご紹介します

## ニオイを元から撃退する アイテムが登場！



バイオトレール  
ご購入は、ベルプロショップ  
<http://www.bellproshop.jp>

トイレや生ゴミ、衣服、ペット、カビ、さらには嫌な排水溝の臭いまでこれ一本で抑制できます。消臭剤ではなく、バクト菌が臭いを食べる食臭材です。バクト菌とは、世界9カ国で特許を取得済みの特殊納豆菌のこと。これが、臭いの元やカビなどの雑菌を食べてしまい、臭いや繁殖を強力に防ぎます。

## 編集後記



取材にご協力いただいたお客様、クリーンキーパーさん、社員の方々、本当にありがとうございました。社内報を担当するのは、責任重大で、身が引き締まる思いでしたが、クリーンキーパーさんやお客様の意外な一面を知ることができたので、楽しんで取り組みました。ただ、いつも接している社員から、改めて話を聞く時は恥ずかしかったんですけどね。2号3号と、タイトルの「ありがとう」に恥じぬ社内報をみなさまと作っていきたくと思っています。(担当/空野)