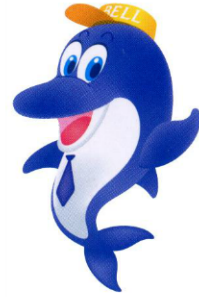


“ベル発”のホットなニュースが満載

ありがとう



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

新春号 2008年1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

No.2



お客様を
ご訪問!

清掃は完全に 「お任せ」しています

① きっかけ

「清掃のプロ」としての
意識の高さに感心しました

コスト削減のため、新しい清掃会社さんを探していた時に、取引先の会社からベルさんを紹介してもらいました。最初の担当は社長さんで、値段面などの交渉でたびたびお会いする機会がありました。たしかにコストが抑えられることはわかりましたが、まだ不安を感じていたのも事実。そんな時、雑誌の中で「社用車に毎日少しずつワックスをかけている」というお話を聞きました。なぜそんな面倒なことを?とかがうと「一気にしてしまえば楽ですが、徐々に汚くなります。車でお客様をご訪問することが多いので、清掃のプロとして、常にきれいである必要があるんです」ということでした。「ここなら丁寧な仕事をしてくれるだろう」と感じ、お願いすることにしました。

② 印象

清掃作業が「見える」ので
安心して仕事をお任せできます

一番感じているのは、安心して清掃をお任せできることです。というのも、清掃業務の報告を丁寧にしてもらえるからです。クリーンクルー(定期清掃班)の方は、私たちが休日の時にワックスがけをされるので顔を合わせることはほとんどありません。でも「作業完了書」というカードを提出していただいていた業務の報告を受けています。このカードには、気になった箇所への対処法などが記入してあります。現場担当者が、弊社のことを考えて行動してくれていることがよくわかります。また、クリーンキーパーさんをお願いしている日常清掃

ベル担当者から お礼の一言

中明 克之さん
前職での弊社長との縁がもとで入社。「いつも笑顔」と思われがちだが、実は涙もろい。



上六印刷様には、衛生、清掃、設備、警備管理業務をお任せいただいております。お取引のスタート時、担当の山本様には、いろいろと助けていただきました。今後も、さらに満足していただけるサービスをご提供できるよう、励みたいと思います。

上六印刷株式会社



総務・財務部
山本 陽則 様

いつもきれいに清掃していただきありがとうございます。
当社の床は、ワリム色なので汚れが目立ちやすいにも関わらず、定期清掃の後は見事にきれいで清潔感のある状態に仕上がっております。私たちが休日の日に清掃していただくので、実際の作業を見学することはないのですが、翌日に床を見ただけで丁寧な仕事をされていることを毎回感じております。
上六印刷株式会社
セクションリーダー 山本陽則

お客様からのお礼の言葉

お客様の会社情報

事業内容

- 製版
- フィルムメイク、グラビア版
- 印刷
- オフセット、凸版など

取扱品目

- 化粧品、薬品、食品、その他
- パッケージなど



世界を視野に入れ事業を展開

③ おどろき

質の高いサービスを当り前のよう
提供してもらっています

かゆいところに手が届くサービスが受けられると感じています。以前、屋上の溝の泥が気になっていました。泥が溜まると水たまりができ、ビルの老朽化を速めてしまいます。そこで、屋上は依頼している仕事の範囲ではなかったのですが、解決策を相談しました。すると、「すでに除去し始めている」とのことでした。ベルさんは、「多くの仕事を依頼してもらっているのに、新たに『溝掃除』として仕事を受けると、お客様の負担になる」と考えてくれていたそうです。でも、放っておくわけにもいけないので、設備の巡回点検作業の空いている時間などに、除去してきてくれたんです。「ベルの従業員さんには、お客様の立場になることがしみついているんだな」と思いました。

新年のごあいさつ



代表取締役 奥斗志雄

新年明けましておめでとうございます。皆様と新年を迎えられることを、幸せに感じております。日本一の感動企業をつくる夢と情熱を持って活動できることは、お客様と従業員やパートナーの皆様のおかげであります。心から厚く御礼申し上げます。

新年は、個人、会社に関わらず原点に立ち返るよい機会です。弊社でも、コーポレートスローガンである『愛と感動のビルメンテナンス“ありがとう”“そこまでするか”“さすがプロ”』を再確認

し、その実現に向けて従業員一同、気持ちを新たにしています。

コーポレートスローガンを実行していくうえで大切なのは、各自が「仕事をしている意味」を考えることです。私はこれを、「生きがいを感じる豊かな人生を送るため」と考えています。豊かな人生を、社員やクリーンキーパーの皆様にも送ってもらうことは、この会社の大きな存在意義でもあります。そして、個人が仕事にやりがい、生きがいを感じてはじめて、お客様に感動していただけるサービスを提供できると思います。また、私個人の目標は、従業員の皆様へ渡しているゴールドスタンダードの“従業員への約束”(P.7参照)を果たすことです。スタッフ全員が、誇りと満足に分ち合えるよう、全力を尽くしたいと考えております。

最後になりましたが、本年が皆様にとってよい年でありませう、お祈り申し上げます。





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 クリーンクルー／山中 努



どう対応したか

失敗の大小に関係なく すべての仕事に全力で対応する

同じお客様から、ラッキーコールが続いた時期がありました。あるときは「玄関のマットが外に出たままだった」という内容で、すぐにお客様の会社がある奈良へお伺いし、お詫びをしました。また、「ガラスに指紋がついている」という指摘もありました。このときも、すぐにお伺いしようとしたところ、「来てもらわなくてもいい」ということでした。このような状況だったのにも拘らず、新規の仕事を発注してもらえたんです。理由を尋ねると「丁寧な対応に驚いたから」とのことでした。お客様は、「次に気をつけてもらえればいい」という思いで指摘をして下さったそうです。それに対し、「ミスの内容に関係なくすぐにお伺いする」という姿勢に驚かれたそうです。「そこまでやるか！」を感じていただけたようでした。



改善策

仕事の仕上げを確認しあうことで 会社全体の業務レベルを向上させる

今回のラッキーコールの原因は、清掃後の最終確認にミスがあったからです。最後の確認を徹底し、お客様に迷惑をかけない、より丁寧な作業を呼びかけています。また、確認の「質」をあげることも大切。自分の目だけではなく、同じ現場のほかのスタッフにも仕上がりをチェックしてもら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深めるのが真のラッキーコール対応だと考えています。

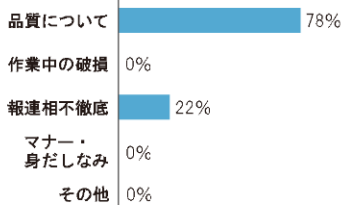
お客様との信頼関係を築くまでの流れ

～お客様への全力の対応が良い成果を生む～

7月	・「マットが外に出たまま」というラッキーコールが届く ・奈良のお客様を訪問して、お詫びや再作業などを行う
8月	・同じお客様から「ガラスに指紋がついている」というラッキーコールが届く ・お客様を訪問しお詫びや再作業をしようとするが、お客様がご多忙のため実現せず
10月	・ワックスの剥離作業に対して、ラッキーコールが届く ・お客様の都合の良い直近日にお伺いし、数時間にわたり再作業をさせてもらう
11月	・ミスをした後の迅速で丁寧な対応が認められ、新しい仕事を発注していただく

10月のラッキーコール（クレーム）

割合 10月のクレーム数は9件。割合にすると以下ようになりました。この結果を受けとめ、サービスの向上を目指します。



0%が3項目と健闘。「品質について」の割合が高いようですが、件数自体は、減少傾向にあります。

こんなラッキーコールがありました

内容

「最近あまりトイレがきれいになっていない気がする」と、感じていたお客様から連絡が入った。

改善策

契約外の箇所だとお客様が知らなかったためにおこってしまった。作業自体には問題はなかったが、サービス内容をしっかりご理解してもらえていなかった。お客様が誤解されないよう、より丁寧な説明を徹底する。

内容

エアコン掃除後、「湯沸かし器のプラグが抜けていて、お風呂のお湯が出なくなっていた」と連絡があった。

改善策

作業時には抜き差ししていないプラグだったが、何らかの弾みでゆるんでしまったよう。以後、使用したコンセントだけでなく、周辺のコンセント類が抜けていないかどうかまで気を配るようにする。

みんなでもこんなことを学んでいます！

「環境問題」 テーマは 勉強会報告！

今回は、セヴァン・カリス＝スズキという12歳の少女が「地球環境サミット」で演説したDVDを見て、環境について考えました。印象的だったのは、セヴァンさんが大人たちに向けて言った「大人たちがやってきた環境破壊の代償を、未来に残さないで」という言葉。これ聞いて、「自分も含め、環境保全に対する目的意識が欠如している人が多いのでは？」と思いました。今は「エコは大切」という風潮があるので、多くの会社が節電などに取り組んでいます。プライベートではどうでしょうか？お風呂のシャワーを出しっ放しにしたり、見ないテレビがつけたままになっていることはないでしょうか？やらされているという意識では何も変わらないと思いました。勉強会に参加した方も、個人や企業に関係なく、主体的に動くことの大切さを感じておられるようでした。



「12歳の時、自分の環境への意識はどうだったろうか」と、考えさせられていますね

2007年10月にエコアクションを取
得したベル。ます
ます環境保全活動
に力を入れる予定

1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	<p>新年明けましておめでとうございます。本年もよろしくお祈りします。さっそくですが、労働基準監督署の自在ホウキの首がグラグラになって使いにくくなっています。新しいのと取り替えていただけないでしょうか？よろしくお祈りします。</p> <p>「いつも汗一杯かいてるな。風邪引くなよ」と言われました。ささやかな心づかいが、嬉しかったです。職業安定所の階段で転倒し、左足を痛打し二・三日痛かったです。怪我には注意したいと思います。</p>	<p>あけましておめでとうございます。自在箒の件は対応済みです。怪我は大丈夫ですか？気をつけて頑張ってください!!今年も宜しくお祈り致します。(山崎)</p>
市村俊子さん	<p>今年も一年お世話になりありがとうございました。来年も健康管理に気を配りご迷惑をかけない様に頑張りたいと思いますのでよろしくお祈りします。新しい掃除機ありがとうございました。音も小さくなり、ゴミも大変良く吸うので掃除もはかどり楽しくなりました。大切に使用させていただきます。</p>	<p>こちらこそありがとうございました。なかなかお会い出来ませんが、市村さんが元気に頑張ってくれていること感謝です。2008年も体に気をつけて頑張ってください!!(山崎)</p>
今村陽子さん	<p>向かいのご主人が自転車を捨てていった。空いた所に置いてやっつて言われました。名前が入った自転車です。これから一生懸命がんばります。よろしくお祈り致します。</p>	<p>いつもありがとうございます。ごみの件、確認します。今後とも宜しくお祈り致します。(山崎)</p>
岸本妙子さん	<p>ベルさんへ 今年も無事終了ありがとうございました。お休みの日にはそれぞれの方に助けて頂き感謝しております♪♪</p> <p>※お客様にもご挨拶もさせて頂き、ホッとします。皆様にも良くして頂き思わぬ方から、「来年もよろしくね」と声をかけられビックリすると同時に嬉しさが心が温かくなり、新たな気持ちで又頑張ろうと思うのですよ☆</p>	<p>2007年も一年間ありがとうございました。また新しい年を迎えましたが、いつまでも元氣フルパワーの岸本さんで、仕事も趣味も頑張ってください。(山崎)</p>
北川幸子さん	<p>明けましておめでとうございます。社長さま始め、ベルの社員の皆様には何かとお世話になりありがとうございました。年賀状もいただき、又お誕生日のプレゼントも頂き、親切なお心遣い本当にありがとうございます。生野のメンバーも皆さんにご迷惑をおかけしない様、大きなクレームも出さない様に又一年頑張っていきますのでよろしくお祈り致します。</p>	<p>いつもありがとうございます。感謝です!(社長)</p>
北村恵子さん	<p>復帰して二ヶ月が来ます。オーナー様もお優しい言葉をかけて下さり感謝しております。今後ともよろしくお祈り致します。</p>	<p>おかえりなさい!!北村さんの復活は誰もが喜んでます。無理せず、今後とも宜しくお祈り致します。(山崎)</p>
切池仁美さん	<p>社長様へ、山崎係長様へ 明けましておめでとうございます。昨年は家庭の事情や身体の不調で何かとご迷惑をかけてしまい申し訳ございませんでした。責任者の足立さんからお歳暮を頂き大変嬉しく感じました。厳しい目で見られている人からお歳暮をもらう事は嬉しい事です。これからも、お客様に愛される仕事をしていきたいです。今年も何卒よろしくお祈りします。</p>	<p>やりましたね!感謝の心を頂けたんですね。おめでとうございます!!(社長)</p> <p>あけましておめでとうございます。今年も宜しくお祈りします。(山崎)</p>

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

12月28日で仕事納めでした。一年間ありがとうございました。又来年もよろしく申し上げます。
ところで年末年始のスケジュール以前年明けは8日(火)からと報告しましたが、山陽興産様の都合で変更になり、元通り7日(月)になりました。
6日新年会参加予定入れましたので私としては8日始まりの方が嬉しかったのですが、残念。6日の日に皆様にお会いできるのを楽しみにしています。
それでは皆様良いお年を。

年末最後の作業で玄関のガラス扉を磨いていて思ったのですが、ドア上部がひどく汚れていて気になりました。そこを綺麗にするには脚立が必要で、日常作業では無理です。こういう場所の清掃はどうしたものでしょうか？
年末だけに気になりました。

1年間ありがとうございました。
そして2008年も宜しく願い致します。
劇をやっているときの玄さんはひっじょ〜に輝いていて、うらやましいな〜と思いました。これからもずっと続けて行って下さい!! 仕事と共に(山崎)

小泉昭子さん

山崎係長様
いつもややこしい事を解決して下さいありがとうございます。
頼りにしています。これからもよろしく願い致します。
社長室に誕生日おめでとう。とシクラメンのお花が届いていましたので社長誕生日おめでとうでございます。と言いました。
僕50歳だよ。50〜80喜んで！テレビでコマーシャルしているでしょ。
80と一緒かと思うと！！！！悲しいのかしら？
床掃除、カーペット掃除、ガラスの掃除、テキパキとサン在所も綺麗に出来ました。ありがとうございました。3階〜1階までの階段の床綺麗じゃありません。お客様の要望なのかしら？

あけましておめでとう御座います。
今年もよろしく願い致します。

いつもありがとうございます。
小泉さんの報、連、相にはいつも感謝しています。
お客様とのコミュニケーションもばっちりのおかげでありがとうございます。
今年も元気に宜しくお願いします!!(山崎)

榎原雅美さん

11月末頃から始まった始業前のラジオ体操に参加させていただいております。体を動かすのがとても気持ち良いです。
トイレ掃除で便器の見えない所は手触りの感覚で判断しています。ザラついていると汚れていて、こすっているうちにツルツル感になるので分かります。一回では難しい事もあります。
ヒヤリハット
2F更衣室で掃除機が急に止まったので、故障したか!?と思いましたが、もしや隣の部屋で電気ストーブを使っておられて、プレーカーが落ちたのでは!?と思い、お客様に確認していただいた所、やはりプレーカーが落ちていました。食堂でもたまたま湯沸かしポットが沸騰中に掃除機を使って同様のケースがあったので、分かりました。使用可能容量が少ないのだと思いますが食堂では用心して使っています。

ヒヤリハットとして
12月4日スベランツァデリーティアでの清掃中、掃除機のコードが自動ドアに挟まりドアが開かなくなり、オーナーさんや管理会社、又会社にも電話かけたり大変なご迷惑をかけ申し訳ありませんでした。
自動ドアの下に隙間があり、ドアの下をコードを通せば良いと教えて頂きホッとしました。
有難うございました。そして申し訳ありませんでした。参考になればと思い書かせていただきます。

手触りで判断、すばらしいですね“さすがプロ”です!
お客様と一緒に体操ですか、良いコミュニケーションと健康管理でとても良いことですね!!(社長)

佐藤利枝さん

社長様
ここでお仕事をさせてもらう様になって早4年になります。今年も健康で頑張れた事感謝いたしております。
来年もよろしく願い申し上げます。

坂本須美子さん

先日は巡回の時に色々有難うございます。
タオル入れて頂いて有難うございます。
事務所の階段の箒の先に綿ゴミが付いて取れないので良い方法があったら教えて下さい、
お願いします。
来年もよろしく申し上げます。

報告ありがとうございます。皆で注意して行きましょう!(社長)

ありがとうございます。健康である事に感謝ですね。(社長)

いつも経費のことやお休みのこと大変気を使って頂きありがとうございます。
今後も末永くお願い致します。(山崎)

坂本征子さん

箒の埃取りは専用のブラシがありますので、またお持ちします。
体に気をつけて頑張ってください。
宜しくお願い致します。(山崎)

クリーン
キーパー
さん

ご意見 / 改善・提案

お返事

澤井
マサ子
さん

この間は新年会の事ありがとうございます。
去年も行っていないので今年は参加したかったのですが残念に思います。

いつもお世話になっております。
先日は誕生日の御品を頂きありがとうございます。
さっそく使用させて頂きました。今年も、後数日残すばかりですね。
来年もよろしく願います。良いお年を！

いつもありがとうございます。
なかなかお会いできませんね・・・。
また機会がありましたら顔見せて頂きたい
と思います。
2008年も元気に頑張ってください!!
宜しく願い致します。(山崎)

新道
文子
さん

昨年は何事も無くうれしく思っております。
ありがとうございました。
本年も色々お世話になると思います。
良きアドバイスなどよろしくお願い致します。

せっかく慣れてがんばって下さっている現場
だったのに無くなってしまい残念です。
お客様のご都合上、しょうがないんですが…。
また近くの現場を見つけますので
待っていて下さい!!! (山崎)

信免
和子
さん

私の不注意でケガをして、会社またフジックス様の方にも迷惑をおかけして
本当に申し訳ございません。
広瀬さんにも、手伝いに来て頂きよろしくお伝え下さい。

お休みの間は、こちらでちゃんと対応してい
ますので、早く良くなって
戻って来てください。
また連絡します!! (山崎)

杉原
豊子
さん

社長様・山崎様
今年もお世話になりました。
来年も頑張ります! よろしく願い致します。

こちらこそよろしく願います! (社長)

2007年無事終えることが出来ました。
ありがとうございました。
今後とも末永く宜しく願い致します。
(山崎)

梶岡
美江
さん

明けましておめでとうございます。今年もよろしく願い致します。
ポリ袋(半透明)は以前オーナー(会長)様が婦人会の方に言えば、
買ってくると言われたのですが、
本当は会社の方に報告でいいのでしょうか・・・?

こちらこそ宜しく願います。
ポリ袋の件は連絡済みです。
また困ったことがありましたら連絡下さい!!
(山崎)

瀬戸
時江
さん

12月はお休みを頂き、代わりに清掃して下さった
西野さんありがとうございます。
おかげ様で娘と一緒にリフレッシュすることができました。
本年もよろしく願い致します。

それは良かったです♪
また2008年も宜しく願い致します!!
(山崎)

立川
幸恵
さん

いつもありがとうございます。
今年もいろんなことありましたね。
これからもよろしく願います。

こちらこそいつもありがとうございます。
また新しい年を迎えますが、
益々若返って下さい!!! (山崎)

中尾
紀子
さん

12月4日
百武さんからフラワーモップ受け取りました。ありがとうございました。
11月の伝言板に雑巾のことが書かれていましたが、
雑巾の洗って結構時間がかかりますよネ。
私は持って帰ってバケツにつけておいて、手が空いたときに洗います。
毎日作業のある方は一組スベアを持っていてはどうでしょうか?
家に帰ってまでと思われるかもしれませんが一度やってみてはどうですか?
案外楽ですよ。私は不用になったバスタオル・その他小さく切って使い捨てに
している時もあります。
今月は伝言板が早く届きましたのでその中の市村俊子さんが冬がお好きと書か
れていましたが、私も冬は大好きです。このお仕事は冬にかぎりますねえ。空気が
冷たいと、気持ちもピシッと気合が入ります。
来る年も元気で頑張りたいと思いますのでよろしく願い致します。
年末のお休み申し訳ございません。

工夫されてますね。ありがとうございます。
創意工夫する程、仕事が楽になりますね。楽
は楽しいです! (社長)

いろいろとありがとうございました。
2007年も無事に終了です。
また来年もそしてこれからも末永く宜しく
お願い致します。(山崎)

クリーン キーパー さん	ご意見 / 改善・提案	お返事
中野洋子さん	今年もお世話になりました。 又、来年もよろしくお願い致します。	こちらこそありがとうございます。 体に気をつけて2008年も宜しく願 いたします。(山崎)
中原美佐子さん	今年も元気に勤める事ができありがとうございました。 西野様制服と洗剤ありがとうございました。 ヤッケは着心地が良いです。 ピンクのシャツは私の注文ミスで申し訳ありませんでした、SSです。 ついでの時で結構です、Mは道具置場においておきます。 皆様良いお年をお迎え下さい。	今年も1年間無事に 終わることが出来ました。 中原さんありがとうございました! 2008年も元気に頑張らましよう!! 宜しくお願いいたします。(山崎)
林朗子さん	6月以後日々無事に過ごさせていただきました事、感謝致します。 ありがとうございました。 来年も変わりなくお仕事が出来ますよう体に気をつけて、 頑張りたいと思います。 皆様良いお正月をお迎え下さいます様に。	こちらこそありがとうございます。 去年の6月から引き続き対応して 頂いたこと感謝しております。 今年は寒い日が続きますので、 体に気をつけて頑張って下さい。 今後とも宜しくお願い致します。(山崎)
広瀬順子さん	12月19日は子供たちが冬休みに入る頃です。 植え込みの中、玄関前、お菓子の袋(タバコの吸殻)が多くなりました。 今日はゴミ出しの日、急に多くなりゴミ箱の外にはみ出ました。	そうですね・・・冬休み、夏休み、春休み、 年末年始・・・困った時期です。 広瀬さんは几帳面なので 余計に気になるとは思いますが、 今後とも宜しくお願い致します。(山崎)
本田初枝さん	社長様・山崎係長様 12月の忙しい時期にお休みさせて頂き申し訳ございませんでした。 又広瀬様には朝早くからご苦労様でした。本当にありがとうございました。 ベルにお世話になり2年9ヶ月、つい昨日の様に思いますが、社長様初め山崎係 長様、多田さんの温かいご指導があったからだ感謝しております。 今年4月より加藤金属様と二件を受け持つ事になり、 夏は本当に大変でしたがお客様よりパワーを頂きどうにか今年も終えました。 一日でも長く働ける様、体調管理をしながらお客様に喜んで頂ける信用・信頼 されるキーパーを目指して頑張りたいと思います。今年も一年本当にありがと うございました。来年もどうぞ宜しくお願いいたします。	本当にいつもありがとうございます。健康で末永くお付 き合い下さい!(社長) いつもありがとうございます。 本田さんは、私達の鏡でもあります。 いつもお客様、会社のこと、私のこと?? とにかくいろんな事に気を 配ってくれて感謝しています。 今後共、元気に頑張って下さい♪ 宜しくお願い致します!!(山崎)
前田純美枝さん	お客様からきれいにしてもらってありがとうございますと言われて嬉しかったです。 これからも少しずつですが、 ありがとうございますと言ってもらえるよう作業していきます。 時間がすぐたってしまうので 自分で考えてするように力が入ってまいります。 宜しくお願い致します。	おめでとうございます! お客様からのお褒めの言葉が 私達を幸せにしてくれます。 ありがとうございます一杯もらいましょう!!(社長) あけましておめでとうございます。 まだ作業に入りだして1ヶ月も経たない内 にお褒めの言葉を言われるなんて最高です ね♪これからも末永く頑張って下さい!! (山崎)
松崎君子さん	一年間大変お世話になりました。 また来年も頑張りたいと思いますのでよろしくお願い致します。 山崎さんへ 私が勤務者No1なんてビックリです!	こちらこそお世話になりました。 コツコツと長年に渡り現場を守って頂いた 事本当に感謝です。 今後もNo.1を守り続けて下さい♪ (山崎)
南荳靖子さん	社長様 今年ありがとうございました。来年もよろしくお願い致します。 山崎係長様 今年ありがとうございました。来年も頑張ります。よろしくお願い致します。	はい、よろしくお願いします!(社長) こちらこそありがとうございます。 2008年は南荳さんにとって良い年となりま すように!!(山崎)

クリンキーパーさん	ご意見 / 改善・提案	お返事
村井教子さん	いつもお世話になっております。 これから益々寒くなってきますが、みなさん風邪をひかないようにお気をつけて下さい。 良いお年をお迎えください。来年もよろしくお祈りします。	こちらこそありがとうございます。 無事に1年間を過ぎて頂きかんしゃです。 今後とも末永く元気に頑張ってください♪ (山崎)
藪寶敏子さん	山崎様 ご配慮ありがとうございました。何とかやりきりました。 広瀬様 突然の応援ありがとうございました。 熱いお茶まで頂いて思いやりに感謝いたします。 又困ったとき助けてくださいませ。	こちらこそありがとうございました。 2008年も健康で元気に頑張ってくださいませ!!! 宜しくお願いします♪ (山崎) 藪寶さんのいつも思いやりのある温かい接客態度がお客様も喜ばれています。 ありがとうございます。(広瀬)
山崎弘子さん	社長様・山崎係長様 明けましておめでとうございます。昨年中はお世話になりました。 今年も頑張りたいと思います。宜しくお願いします。 西野様 明けましておめでとうございます。 昨年中はモップその他の資材を届けて頂きありがとうございました。 今年もお世話になると思いますが宜しくお願いします。	あけましておめでとうございます。 いつも綺麗にして頂き、感謝しています。 今年も元気に宜しくお願い致します。(山崎)
米澤佳代子さん	ヒヤッとハッと 12月28日今年最後の仕事で4日初出は私が休みなでの他の人に代わり、私がコーヒの茶機の説明不足で下にあるトレーを入れてもらったとき、汚水の満水を知らせる鎖がトレーの淵にかかっている状態がエラーになってしまいました。 これからは気をつけます。	いつもありがとうございます。 機械は細かなことですがすぐに止まったりしてしまい困ったものです・・・。 最終チェックをこまめにして頂くのが一番かと思われます。 2008年も寒い日のスタートとなりましたが、体に気をつけて 宜しくお願い致します。(山崎)

ゴールドスタンダードの一部をご紹介します



スタッフの行動力の原点はここにあります！

ベルのスタッフは、「ゴールドスタンダード」にもとづいて常に行動しています。これは、日々の行動に関する価値観で、ベルの方針、スタッフの行動規範などのことです。名刺サイズのカードにまとめられているので、スタッフはこれを常に携帯し、お客様に満足していただくためのサービスを提供しています。

<u>Promise to employee</u>	従業員への約束	<u>Corporate principles</u>	経営理念
<p>従業員への約束</p> <p>従業員は財産です。 従業員の夢と自主性を尊重し、才能の伸展と業績への貢献を、最大限に支援できる環境をつくります。 従業員と共に誇りと満足を分かち合います。</p>	<p>従業員は社会の財産です。職場を人生の道場として、従業員一人ひとりを日本の文化・歴史に立脚した「称賛される日本人」へと育成支援します。私たち一人ひとりが夢と志を持ち、感謝と礼節を大切に、社会と未来にお役に立つ人となります。個々の人間性を尊重し、才能が最大限に発揮でき、お互いの夢の実現を支援し合える“相互信頼の職場環境”を育みます。また、会社の目標は、全従業員に伝えられます。これをサポートするのは従業員一人ひとりの役目です。</p>	<p>経営理念</p> <p>1 私たちは、自らの幸せ創造のために、人と人のつながりを大切に、日々の仕事を通じ、技能・人格を磨き上げます。</p> <p>2 私たちは、お客様第一主義で、よりよい技術力と高品質のサービスを提供します。</p> <p>3 私たちは、事業活動を通じ地域社会へ貢献し、会社の永続的な繁栄と従業員の豊かな生活を築きます。</p>	<p>経営理念は、私たちの組織運営のなめになるものです。企業繁栄の基盤となる“従業員とお客様と地域社会の「三方得」”を実現するために、従業員全員がこれを理解し、その実現に積極的に参画いたします。</p>

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。

若い時に身につけた 「忍耐力」が今の私の原点



クリーンキーパー／立川幸恵さん
ベルのクリーンキーパーさんの中でもっともベテラン。社員の方を心配してくれるお母さん的存在。



こちらは今から10年前の写真。20代の写真は「ひみつ」なんだそうですよ

昔

今



こんな笑顔であいさつをされたら、「いつもありがとう」って言いたくなってしまいますね

寝る間を惜しんで理容師の修行に励む

北海道の旭川で中学を卒業した後、15歳から20代の半ばくらいまで理容店に修行に行っていました。中学校を出たばかりでしたが、弟子になったからには指導は厳しいものでした。辛かったのは、自分の時間がまったく確保できなかったことです。というのも、お店がとても忙しかったからなんです。昔は理容店の数が少なかったんで、お客さんが集中していました。そして、人手が足りないので、技術が未熟なうちからお客さんを任されることも頻繁にありました。弟子の仕事時間は、朝4時半から22時半まで。でもお客さんに満足してもらいたいという一心で、睡眠時間を削って練習をしました。辛かったですが、今となってはいい思い出です。

利尻島で丁寧な仕事の大切さを学びました

理容店勤務の期間に、お店を移ったことがあります。場所は、北海道の北西に浮かぶ利尻島。ここでは、以前から感じていた北に住む人のヒゲの濃さを再認識し、かみそりの使い方を勉強しました。当時は、髪型の種類が豊富ではないので、顔を剃る技術が重視されていました。人の顔に刃物をあてるわけですから、丁寧さが要求されました。失敗はお店の信用に関わります。少しでもお客さんが出来上がりに違和感を覚えると、オーナーからきつく叱られました。ここでの経験で、丁寧に仕事をする事の大切さを覚えました。

がまんの先には自分へのごほうびが待っている

多くのことを学んだ理容師時代ですが、24歳で結婚し、この仕事に区切りをつけました。でも、北海道での経験からいろいろなことを学びました。特に、「がまんすること」が今でも役に立っています。担当現場のお客様にとって、私はベルの代表として映っています。自分のわからないことも当たり前のように聞かれるし、時にはお客様の期待に応えられないこともあります。そのたびに悔しい思いはしますが、「どうすれば満足してもらえるか」ということを根気良く考えています。お客様が笑顔を見せてくれるまでには時間がかかりますが、精一杯の対応を続けることで、いい関係が築けると感じています。良い雰囲気の中で仕事をする事で、充実した時間を過ごせています。

「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 いつも心掛けていること お客様の会社を訪れる人の 気持ちになって作業をしています

清掃する時には、目の届きにくい細かなところまできれいにするのはもちろんですが、目立つところを特にきれいにするようにしているんです。階段やトイレの水周りなどの目立つ箇所を徹底してきれいにすることで、来社した方に良い印象を持ってもらうことができます。お客様の会社のためになることが、私たちの仕事だと考えています。

クリーンクルー／廣瀬泰之さん

入社3年目。現場での清掃に加えて、社員が現場で作業をする時に必要な用具を管理する役割も担当。前職で携わった営業の経験を活かして、お客様に喜んでもらうための丁寧な対応を心掛けている。休みの日は山に登ったり、近くの図書館に行くことが多い。愛読書は司馬遼太郎の作品。



Point2 仕事に対しての考え方 忙しいことは、ありがたいことです

担当業務をたくさん任されているということは、自分が認められている証。以前、「急行して欲しい現場がある」と言われたことがあります。自らの業務にも余裕がなかった時でしたが、頼られたことの嬉しさが勝り引き受けることにしました。厳しい状況の中でも、新たな仕事を引き受けることで、自分の限界を広げることができると思っています。

Point3 実はこんな特技があります 落語の小咄をすることができま

学生の頃に落語が好きになり、以来たくさんのお話を聞いてきました。きっかけは、母に勧められて落語を見に行ったことです。一人でたくさんの人に笑いを提供できることにひかれました。落語でも仕事でも、人が喜んだり楽しんだりしてくれることはうれしいですね。

Point4 努力していること 体力の維持に気を配っています

仕事をするうえで体が資本です。健康の維持と趣味を兼ねて、ウォーキングをしています。近くの山に登ったり平地を歩いたり、時には20キロほど歩くこともあります。おかげで、ここ数年はほとんど体調を崩したこともなく、元気な毎日を送っています。

Point5 思い出に残る仕事 病院を担当時、用具を入れたカートが 片付け忘れてしまったことです

カートにはいろいろな清掃用具が乗っているうえ、重量もあります。そのため、患者さんが重さのあまりうまくコントロールできずに他人へぶつけてしまうといった事故も考えられます。「安全でなければならぬ病院に迷惑をかけた」ということに反省しました。以後は、最終確認を徹底するようにしています。



ある日のベルを
お見せします！

25歳の誕生日を 祝っていただきました！

前月の業務報告のための会議が、月初に開かれます。会議の後は、会社で食事をし、その月の誕生日の人を祝うことになっています。10月は私の誕生日を祝ってもらう月なのですが、会議のことが頭から離れず忘れていました。というのも、この会議は前月の業務の良いこと



会議のプレッシャーから解放されて、笑顔でリラックス

や悪いことをみんな報告しあう場。私は9月にしたミス報告しなければなりません。なんとか会議での報告が終わり、食事が終わって照明が落ちた時に、やっと自分の誕生日だと気がついたので。

毎年祝ってもらっているのですが、そのたびにうれしい驚きがあります。例えば、ケーキの上に乗っているネームカードが、前回までは「横田君」だったのですが、今回は「わたるくん」と書いてありました。少し恥ずかしかったのですが、名前だと温かみがありました。また、スタッフの誰かが私の「プリン好き」を知ってくれていたようで、ケーキがプリン生地だったんです。「本当に仲間を祝ってあげたい」というみんなの気持ちが、こういった細かい部分に現れているのだと思いました。そして会議の後の遅い時間にも拘らず、みんな残っていてくれるんです。あらためて、「こんな仲間と仕事ができて幸せだな」と思いました。

前月のミスで落ち込んでいたんですが、みんなの温かい気持ちを感じて「25歳も気を引き締めて精一杯頑張る1年にしよう」と決意した瞬間でした。

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。今回はクリーンクルーの横田さんにお話を伺いました。



私がオススメの
一冊をご紹介します！



レンタルクルー
松本良さん

29歳。2007年9月に入社。お客様にベルの一人として認められるよう、あいさつ、丁寧な対応を心掛けて業務に励んでいる。

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。

「人が喜ぶサービス」を 徹底したい

井上富紀子

リコ・ドゥブランク著

『リッツ・カールトン 20の秘密』



リッツ・カールトンが特別なホテルであることは、広く知られている。しかし、なぜ特別であり続けられるのかを知る人は少ない。本書では、リッツ・カールトンを語るうえで最も重要な20のキーワードをゲストとホテルの両サイドから紹介することで、その秘密を解き明かす。

20の秘密の中で一番印象に残っているのは「エンパワーメント」のエピソード。これは、お客様に最高のサービスを素早く提供するために各従業員に権限委譲をすることです。

著者が、宿泊先のリッツ・カールトンからアート展を見に行くことになった時のこと。あらかじめ予定を知っていたスタッフは、プライベートの時間を割いて著者とともにアート展を見に行きました。スタッフは、一人旅だった著者の「誰かと感動を分かち合いたい」という思いを汲んで、行動したんです。

スタッフがお客さんに喜んでもらうためのベストな方法を自分で考え、それを実行していることにとっても共感しました。以来、考えて行動し、社内社外に関係なく人に喜んでもらえる仕事をしように意識しています。最近のことですが、女性社員がいなかったので、来社されたお客様に私がお茶を出したんです。「もてなす気持ちが大切」と考えて行動した結果、上司から「気づいてくれてありがとう」という言葉をいただくことができました。



1月号 お便りコーナー

社内報「ありがとう」を読んでいただきありがとうございます。コーポレートスローガン「ありがとう！そこまでするか！さすがプロ！」に相応しい社内報作りをしていくために、皆様からのご意見を頂きたいと思っております。お手数ですが、裏面のアンケートへのご協力をお願い致します。



料金受取人印

枚岡支店認証

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



社内報「ありがとう係り」
「会社への声係り」
宛

株式会社ベル
お客様・キーパーさんの声

東大阪市池島町8-1-40

ハ山折リ

いつも大変お世話になっております。

皆様にご満足いただけるよう、日々精進しておりますが、まだまだ至らないところもあると思います。お客様へのサービスのさらなる向上、そして、クリーンキーパーの皆様や社内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いただきたいと考えています。

社内報『ありがとう』とベルについてご指摘やご提案をいただければ幸いです。

社内報『ありがとう』は、お客様、キーパーさん、社内スタッフが参加できる媒体を目指しています。



株式会社ベル

代表取締役 奥 斗志雄

フリーダイヤル 0120-84-7472

E-mail info@ai-kando.jp

社内報「ありがとう」とベルについてお気づきの点や、取り上げて欲しいことなど、どんな小さなことでも結構ですので、どんなご意見をお寄せください。皆様の声を、様々な形で誌面や会社の運営に反映させていく所存です。たくさんのご意見をお待ちしております。「お電話」「Eメール」「おはがき」のいずれかを利用ください。



