

“ベル発”のホットなニュースが満載



www.ai-kando.jp
愛と感動のビルメンテナンス

ありがとう



5月号 2008年5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!

対応の良さと仕事の質の高さに、すっかりファンに

① きっかけ 電話に出てもらったその瞬間、「ここはすごい!」と感じました

屋上の高架水槽の清掃を依頼する会社を探していたときのことです。以前に頼んだ会社に加え、いくつかの会社に問い合わせました。その中の1つがベルさん。電話がつながった瞬間、気持ちのいいあいさつが聞こえてきました。話ぶりやサービス内容の説明も申し分ない。電話を切るころには、「ここをお願いします」という気持ちになっていました。その後提示してもらった価格やサービス内容が満足いくものだったということもありますが、やはり、最初の電話での好印象がベルさんに決めた大きな理由ですね。

② 印象 元気なあいさつ、行き届いた心配り。声を聞き、顔を見るだけでほっとします

3年前にお付き合いが始まって以来、一貫して感じていることがあります。それは、キーパーさんから本社のスタッフのみなさんまで、全員が「いい人!」だということ。あいさつは元気よくて気持ちいいですし、掃除もていねい。疑問や要望にも素早く応えてくれます。そんなみなさんですから、掃除の日にお会いすることや、電話などでお話しすることが、なんだか楽しみになっているくらいなんです。

③ おどろき 打ち合わせの合間に席を立つと、廊下の掃除をしてくれていました

ベルさんにはたびたび感動させてもらっていますが、中でも思い

ベル担当者から お礼の一言

阿南美都里さん
入社4年目。電話対応や来客対応などの事務全般を担当。ベルプロショップの業務も受け持つ。



実は私は、電話対応が苦手だったんです。そんな中でいただいた電話に関するおほめの言葉。自信がついて、苦手意識も消えていきました。このときの感謝の気持ちを忘れず、もっとファンになっていただけるよう頑張っていきたいと思います。

ニスク販売 株式会社



総務部次長
兼 経理課長
西村裕之様

お客様からの
お礼の言葉

すべては、三年前の受承清掃の見積依頼の電話から始まりました。アップフロントの阿南さんがワンコールで出られ一般の清掃剤を思わせる爽やかな電話対応と営業の空野さんの打てば響く対応に魅了されマットのレンタル、日常清掃へとお付き合いが拡大していきました。また日頃からベルの皆さんの元氣な姿を見てこちらでも元氣をもらっています。ベルファンとして、これから「愛と感動」を年える企業として発展されることを期待して応援しています。ニスク 西村

お客様の会社情報

事業内容
亜鉛めっき鋼板、アルミ・亜鉛
合金めっきの販売など
所在地
東大阪市本庄西3-7-24
TEL
06-6749-6870



出深いことがあります。営業担当の方がお越しになられて、いろいろと打ち合わせをしていた日のことです。途中、私が少しの間だけ席を外しました。戻ってみると、営業さんが見当たらない。探してみると、廊下についたハイヒールのこすり傷を掃除してくれているんです。「来るときに気がついたので…。時間ができたから、つい掃除しちゃいました」と言いながら顔を上げられたときの笑顔を、今もはっきりと覚えています。掃除に限らず、そこまでやってくれる会社さんなんて、見たことも聞いたこともありませんでした。

社長メッセージ



代表取締役 奥斗志雄

本誌もおかげさまで新装刊3号を迎えました。これもひとえに、お客様や従業員、そしてパートナーの皆様のご協力の賜物です。心より感謝申し上げます。さて、今号ではタイトル文字を一新しました。また、スローガンの「愛」「感動」の文字も変更。これらの背景には、「伝える」ことに対する新たな決意があります。

私たちは、「『ありがとう』がたくさん集まる会社」を目指しています。その第一歩として、感謝の気持ちを積極的に口に出してい

こう考えています。「ありがとう」という言葉は、それを行った人だけでなく、聞いた人をも幸せな気分にする言葉だからです。ただ、現在の取り組みで十分でしょうか?感謝の気持ちはきちんと伝わっているのでしょうか?そんな疑問が生まれてきたのです。

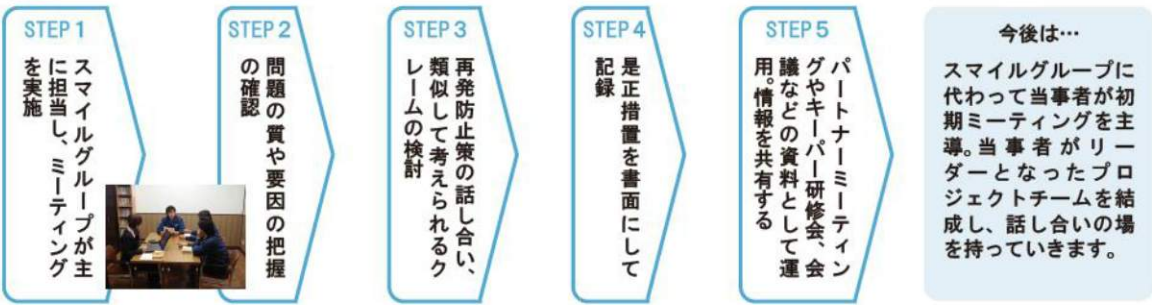
そこで考えたのが、手書き文字。手書き文字には、独特の温もりがあります。それは、書き手の気持ちのあらわれです。相手の顔を思い浮かべながら、一筆一筆ゆっくりとペンを進める。そんな「ひと手間」が、感謝の気持ちを相手へと運んでくれるのです。今後、皆さまがご覧になる書類などに、弊社担当者の手書き文字を見かける機会が増えるかもしれません。筆跡をたどりつつ、書き手の表情や日頃のやり取りを思い起こしていただければ幸いです。

最後になりましたが、皆様のご健康とますますのご発展をお祈り申し上げます。

日々進化！
120%改善レポート

サービス向上を目指した努力に終わりはありません。お客様からのご要望・ご指摘、社内での意見交換を出発点に、ベルでは日々、改善に取り組んでいます。

ラッキーコールが
もし起きてしまったら…



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。

今月の改善 CASE 1

荷物の移動をお知らせする張り紙を導入

きっかけ 掃除後の荷物を元に戻すのは誰！？
カーペット清掃の際、乾燥までには時間がかかるため、床の荷物は机に上げたまま作業を終了します。その旨をお客様にもお伝えし、乾燥後にお客様に降ろしてもらうようお願いしていました。ところが翌朝、清掃に訪問したキーパーさんに対し、現場の社員様から「荷物がそのままだよ」との声が寄せられました。

新たな取り組み 確実に簡単に情報共有する仕組みを
清掃担当者、お客様の担当者、現場の社員様、そしてキーパーさんと、多くの人がかかわるこの問題。関係者同士で確実に連絡が行き届いていないことが課題と考えました。そこで移動したままにしておく荷物には張り紙をすることに。簡単に確実に連絡が行きわたる仕組みを導入しました。

いつもありがとうございます。
荷物が濡れる恐れがありますのでこのままにしております。
お手数をお掛けしますがお戻し頂きますでしょうか。
宜しくお願い致します。

株式会社 ハル

導入した張り紙

今月の改善 CASE 2

物品の預かり証を発行することに

きっかけ お客様からリスクマネジメント提案が
清掃での訪問に向け、お客様から鍵をお預かりすることがあります。その際、従来は専用の袋に入れて管理していました。これに対しお客様から、「リスクマネジメントの観点から、預かり証を作ってはどうだろう」というご提案をいただきました。

新たな取り組み 書面を活用して信頼性をさらに高める
ご提案いただいた預かり証は早速導入。モノの動きとそれに関わった人を明確にするようにしました。これまでの口頭による確認、信頼に基づいた受け渡しに加え、これらの記録が書面で残ることにより、さらにお客様に安心していただけるようにと考えています。この取り組みは順次、他のお客様や物品の受け渡しシーンにも導入していく計画です。

封中
鍵預り書

鍵の預け主	鍵の預け先	鍵預け会社	鍵預けの用途	預け日
ゼネラル	1			
鍵	2			

株式会社 ハル
〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1
TEL: 03-5561-1882 FAX: 03-5561-9999

シールに合わせ書き
改良していきま

みんなを
こんなことを
学んでいます！

「従業員満足」
テーマは
勉強会報告！

働く人が仕事にやりがいや誇りを感じ、主体的に行動するからこそお客様の満足度を高めていけるという「従業員満足度(ES)」。ベルの考え方もまさにマッチするものです。そこで今回は、東花園のヨリタ歯科クリニック・寄田幸司院長を講師に、ES について考えました。同クリニックは、「社員が楽しく働ける職場」としてグーグルやサイバーエージェントと並んで評価されています。勉強会の中では、「夢を語り、夢を共有するからこそ実現する」「目標は数値や期限を設定して明確化する」といった、同クリニックでの取り組みが紹介されました。それらの具体例として紹介されたある医師の物語では、参加者が目頭を熱くするシーンも。会場からは「これからは自分もどんどん夢を語っていきます」という声があがり、たくさんの笑顔と元気が生まれる勉強会となりました。



4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
市村俊子さん	<p>加藤さん 先日は補充備品を持って来て頂いてありがとうございました。 几帳面な方なので、持って来た備品を丁寧に置いていって下さるので助かります。それに一言メモにも元気が出ます。 モップ替糸の毛長の在庫がないとの事でしたので入り次第お願いします。 これから暑くなりますので健康管理に気を付けて頑張りたいと思います。</p>	<p>はい！また持って行かせてもらいます。よろしくお祈りします！（加藤）</p>
一井和子さん	<p>短い間でしたが、お世話になりました。ありがとうございました。 最終日5月1日にはしっかり引継ぎをしていきたいと思っております。 これから暑くなりますが、皆様お身体に気を付けて頑張ってください。</p>	<p>ありがとうございます。一井さんも体に気をつけて頑張ってください！（加藤）</p> <p>こちらこそありがとうございます。 いつも綺麗にして頂き感謝しています。 いつまでも維持できる様に後任の方と共に頑張ります。（山崎）</p>
北村恵子さん	<p>4月18日はお休みいただき広瀬様が代わりに来て下さりありがとうございました。よろしくお伝えください！</p>	<p>こちらこそいつも綺麗にして頂きありがとうございます。 また何かありましたらいつでもおっしゃってください！（広瀬）</p>
岸本妙子さん	<p>山崎様 お世話になって3年経ちました！ 早いですね～、いろいろ勉強もさせて頂き、又新たな気持ちでお客様に喜んで頂ける様頑張ります～。</p>	<p>いつもありがとうございます！ 少しの間、勝手が変わりますが、よろしくお祈りします。キレイになったら掃除もやりやすくなると思います。（加藤）</p> <p>3年とは早いものですね～。3歳年が増えたってことですね・・・（汗）。 いろいろありますが、お客様に満足して頂けるよう頑張ってみましょう！！（山崎）</p>
玄禮子さん	<p>みなさんお元気ですが？ やっと花粉症も楽になりました。スギ・ヒノキ花粉の方が良かったですね。 やっと窓も全開にできると思っていたら、山陽興産さんのすぐ近くの賃貸マンションが解体に入り、アスベストが飛散するらしいとの事、どの位の期間か分かりませんが、外回りのときはいつもマスクが必要となりそうです。</p>	<p>玄さんは花粉症楽になりましたか・・・？ 私はまだまだ花粉に苦しめられています（涙）。マンション工事のアスベストの件、怖いですね。 そこに入る訳ではないので大丈夫だとは思いますが、念の為、マスク必要ですね。（山崎）</p>
小泉昭子さん	<p>お花見は天気も良く電燈も照らされ桜は満開、温かい飲み物・温かい食べ物・ホッカイロまで用意して頂きまして身も心も温まりました。 社長様皆様有難う御座いました。</p> <p>私用事があって友達を訪ねたとき、玄閣入ってすぐの部屋で大の字になって寝ていました。 （私）どうしたの？ （友）仕事が終わって帰って来てと毎日しんどいよ。 （私）明日からお茶を持って行って会社に着いたらコップ3分の1位飲んで、40～50分間隔で飲んでみてください。 （友）明日からそうしますわ。</p> <p>今では体が楽になったと言っていました。 お茶は飲みたいから飲むのでは少ないのです。 必要な量を飲むことで体も楽でお仕事もスムーズに進みますよ。 ぜひ試してみてくださいね。 ベルの事務所が広くなって良かったですね！</p>	<p>いつもありがとうございます。 お花見予想以上に暖かく、楽しかったですね。また来年が楽しみです。 ※貴重な体験談教えて頂きありがとうございます。 水分は喉が渇く前に飲まないといけなくて知っていましたがなかなか飲む機会がないと後回しになっていました。 体調が良くなったとは凄いですね。 参考にさせていただきます。 1階の事務所が広くなりましたのでいつでも遊びに来て下さい。 アジア風で落ち着く雰囲気です。（山崎）</p>

クリーン キーパー さん	ご意見 / 改善・提案	お返事
坂本須美子さん	<p>いつもお世話になります。 先日はお誕生日のプレゼントとメッセージ有難うございます。 とても嬉しかったです。大切にに使わせてもらいます。</p> <p>加藤様 18～19日はお世話になり、すみませんでした。 又、モップの修理までして頂いて重ねて御礼をありがとうございます！</p>	<p>こちらこそご迷惑もおかけしますが、よろしくお願ひします！（加藤）</p> <p>いつもありがとうございます。益々美しくなってください!!(山崎)</p>
坂本征子さん	<p>山崎様 お休みさせて頂いてありがとうございました。 代わりに来て下さった方、キレイに洗って頂いてありがとうございました。</p> <p>加藤様 初めてお会いできて嬉しかったです。 巡回点検品物の入れ替えにご苦労様でした。 マンションのお掃除早くから来て頂いてありがとうございました。</p>	<p>いつもありがとうございます。 これからまた暑い季節がやってきます。体に気をつけて頑張ってください!!(山崎)</p>
杉原豊子さん	<p>加藤さん トイレを綺麗に掃除していただき有難うございました。 なかなかあそこまですれないので助かりました。</p>	<p>こちらこそ、いつもキレイにして頂きありがとうございます。 私も日々努力して参りますので、よろしくお願ひします。(加藤)</p>
藪宝敏子さん	<p>社長様へ いつもお気遣い頂きましてありがとうございます。 清掃の方は毎日元気で作業致しておりますので御安心下さい。 ただひたすら言葉使い・挨拶・必ず一歩下がる・ミスのないように心がけるをモットーに頑張っております。 人間って一人一人顔が違ふように性格も異なりますので、対応するのに神経を使います。ただ黙々と清掃していれば良いと思いますのにね。 たかが掃除婦されど掃除婦の心境です。</p> <p>加藤様 手洗い石鹸の入れ替えありがとうございました。いつも親切なご指導ありがとうございます。またお時間があればニスク販売さん覗いて下さい。</p>	<p>日々、素敵な心遣いをされながら作業に従事して頂きありがとうございます。 私たちは仕事を通じ「和を大切に、人と建物を明るく元気にする」のが使命です。 誇りを持ちお役立ちしていきましょうね。 感謝！（社長）</p> <p>こちらこそ、これからもよろしくお願ひします！（加藤）</p>
瀬戸時江さん	<p>社長様はじめ社員の方々には色々ご協力いただき、本当にありがとうございます。 又、パンフレットをわざわざ送っていただきありがとうございます。 施設長さんの方に渡しておきます。 今月もお休みをいただき申し訳ありません！</p>	<p>出来る事をしただけです。 これからも遠慮なく・・・(社長)</p> <p>いつもありがとうございます。 少しでもお役にたてれば幸いです。 5月18日楽しんでいます。(山崎)</p>
立川幸恵さん	<p>いつも電話してすみません。 一日も早く知らせたいので・・・ これからもよろしくお願ひします。</p>	<p>いつもありがとうございます。 色々ご迷惑もおかけしますが、改善・努力いたしますので今後ともよろしくお願ひします。(加藤)</p>

クリーン
キーパー
さん

ご意見 / 改善・提案

お返事

戸田
由美子
さん

「社長賞」を頂きありがとうございました。
これからも「慌てず」「腐らず」「騒がず」一步一步堅実に
日々励んでいきたいと思えます。

戸田さん、ますますお客様をファンにして、
ありがとうがあふれる現場にできて下さ
いネ！感謝！（社長）

戸田さんの輝く瞳が大好きな山崎です（笑）
いつまでも初心忘れるべからずで頑張っ
て行きましょう！（山崎）

中尾
紀子
さん

4月3日
クリスタルコート広瀬さん代わって頂き、ありがとうございました。
自在ホウキも入れ替えて下さりありがとうございます。
もっと使うつもりでしたが、やはり新しいのは使いやすいです。

中尾さん、報告を良くしてくれて嬉しく感じ
ています。
今後もよろしく願います。（社長）

4月7日
クリスタルコート、作業日ゴミ箱の蓋が潰れていました。

いつもご丁寧ありがとうございます！こ
れからもよろしく願ひ致します！（加藤）

4月8日
クリスタルコートのゴミ箱の件、加藤さんからオーナー様と連絡できましたと
お電話くださり早くてビックリしました。
本当にありがとうございました。

いろいろとご報告ありがとうございます。
フェイスブラシでどンドン美しさに磨きを
かけてください！！次お会いするのが楽しみ
です。
※ポリ袋の置き場所わかりました？（山崎）

4月14日
オリエンタル大今里代わって頂いた方ありがとうございました。

4月16日
お誕生日のプレゼント届きました。
山崎さん加藤さんのメッセージ入り大きな励みになります。
社長さんにもよろしくお伝え下さい。
キーパーへのお心遣いを感じます。ありがとうございました！

西田
真理子
さん

19日に出勤すると、マンションの廊下がきれいにワックスがかかっていま
した。すごく作業がしやすかったです。
お疲れ様でした！ありがとうございます！
出勤する時間を少し早く出勤したりしています。よろしいでしょうか？
実家の母の体調が悪いので、すみませんがよろしく願ひします。

なかなか足を運ぶことができず申し訳ござ
いけません。
何か分からないことがございましたら、いつ
でもご連絡下さい！
よろしく願ひします。（加藤）

いつもありがとうございます。
時間の件了解しました。
お母様の体調が良くなりますように！（山崎）

浜田
恵子
さん

山崎様・加藤様
お誕生日のプレゼント本当にありがとうございました。
本当にビックリ致しました。
差出人がありませんでしたので・・・不安げに開けました。
そして笑顔になりました。
大切に使わせて頂きます。

色々とお教えていただきありがとうございます！
日々色々なことが起こりますが、持ち前
の明るさと元気で頑張りましょう！
これから暑くなってきましたので、お休お気を
つけ下さい。（加藤）

お客様の小言や希望、要望・・・
特にありませんが皆さん本当によく対応して下さい感謝致しております。
私が何かつまづくとかけよって助けて下さいます。
女子事務員さんもとても若いのに礼儀正しく爽やかです。
会社のバケツを車の洗浄用にお客様が使用されしばらくなかったのですが
女子事務員さんに尋ねましたら
真っ黒に変身したバケツを気の毒そうに見つけてもってきて下さって・・・
あつて良かったです！！
会社の方が皆さん若く、自分の息子の年代ですので
課長さんにたずね事をしたとき、息子の様に思っていますのちに
気軽に話してしまつて「あつ」と反省、ヒヤ汗でした！
勤めたことが何十年ぶりでも間ボケしています。気をつけます。

いつもありがとうございます。
フェイスブラシで、より一層若々しくなっ
て下さいね（笑）。
差出人のシール貼り忘れまして・・・（涙）
すいません。ビックリですよ。ね。
すごくいい方ばかりで良かったですね。本社
の方々も非常にきつちりされ、やさしい方ば
かりなので、大丈夫だとは思っていましたが
ここまで浜田さんが楽しく仕事をされてい
ると思うと私も嬉しいです。
これからも頑張りましょう！（山崎）

クリーン キーパー さん	ご意見 / 改善・提案	お返事
本田初枝さん	<p>山崎係長様・加藤様 前日は朝早くから資材届けて頂きましてありがとうございました。お蔭様で助かりました。</p> <p>第一貨物様 本社からの方でしょうか指導員という腕章を付けておられました、ここはピカピカだね。朝早くからご苦勞様と言葉をかけて頂き本当に嬉しかったです。 この3年余り第一貨物様に携わって下さった方々に感謝します。 これからも山崎さんと共に今の状態が維持出来る様頑張っていきたいと思います。</p> <p>加藤金属様 前日はワックスの件でいろいろとありがとうございました。 お客様の方も感じておられた様です。一番目に付く所ですのでね。 現場の者として汚れが目立ち汚れが落ちにくいです、一応ご報告まで。</p>	<p>本当にいつもありがとうございます。 同じ山崎さん(笑)も非常に綺麗にして頂き感謝しています。 トイレは特にびっくりするほどの美しさだと情報を得ています!! 本田さんがいてくれたからここまでお客様の信頼を得ることが出来たと思います。 感謝です。これからも宜しくお願い致します!!(山崎)</p>
前田純美枝さん	<p>いつもお世話になっております。 タバコがお花に乗ってるのキレイにして良かったと思います。 4月25日に掃除に行きましたときキレイなお花が色々咲いておりました。 嬉しくしてお花に声をかけてしまいました。 私は土いじり好きで小さなものを大きくするのが嬉しいです。 お掃除、風があるとき大変でちょっと時間がかかるときもあります。 ゴミを追いかけないといけないときもあります。 マンションの方がありがたいと言って下さり、掃除をするのが楽しみです。</p>	<p>いつもありがとうございます。 なかなかお会いする機会も少ないのですが、お掃除をするのが楽しみというのは素晴らしいですね。 私も少しでも現場の環境を良くできるように頑張っていきますので、よろしく申し上げます。(加藤)</p> <p>いつもありがとうございます。 雨の日や風の日を外での作業大変ですよ。 前田さんは土いじりが好きなんですね。 事務所の植木で困ったときは宜しく申し上げます。 住人さんからのお言葉嬉しいですね。 一番やる気が出ますね。 これから暑くなりますが頑張ってくださいね。(山崎)</p>
松崎君子さん	<p>いつもお世話になっております。 山崎係長様・加藤様、誕生日プレゼントありがとうございました。 フェイスブラシ毎日使わせて頂きます。 又1年間よろしくお願ひいたします。</p>	<p>こちらこそいつもありがとうございます。 また暑い季節がやってきますが宜しくお願ひ致します。 フェイスブラシで益々美しさを迎えて下さい。(山崎)</p>
南荳靖子さん	<p>社長様 いつもありがとうございます。</p> <p>加藤くん 先日バイオありがとうございました。 モップすみませんが、リップルさんまでお願ひ致します。 お世話かけますがヨロシク。</p>	<p>南荳さん、ご苦勞かけますね。 徳を積めば必ず良い事があります。 よろしくお願ひします!(社長)</p> <p>いつもありがとうございます。 いろいろありますが、頑張っていきましょう!!! 多田さんにも報告してあります。 心配していましたが、「南荳さんやったら大丈夫でしょう!」とのこと(笑)。(山崎)</p>
村井教子さん	<p>お世話になっております。先日は大橋さんご苦勞様でした。 山崎様がいらっしゃると思っておりましたが長い間お会いしてないのでお会いしたかったです。改造中だった事務所も出来上がり、広くて新しく明るくて気持ちのいいものですね。 それから課長大西さん、部長さんがお掃除するところが増えて大変でしょうが頑張ってくださいとおっしゃられました。頑張りますのでよろしくお願ひします。</p>	<p>いつもありがとうございます。 お会い出来なくて私も残念です。 その前に行った時は村井さんがどこにいるのかわからず…。 またお会いしましょう!!(山崎)</p>

クリーン キーパー さん	ご意見 / 改善・提案	お返事
山口みつ代さん	<p>4月7日お休みましてすみませんでした。 代わりに清掃に入って下さった方ありがとうございました。 おかげさまで大仕事も無事に済みホッとしています。 でもお花見に行かなくて残念でした。 また苦手の暑さがやってくる季節になりましたが頑張ってください。 よろしくお願いします！</p>	<p>いつもありがとうございます。 沖縄いいですね〜!! 私も着いていけばよかった…(笑)。 お花見で山口さんと一緒に飲めなかったのは残念です。 次回を楽しみにしていますよ♪(山崎)</p>
山室富江さん	<p>ドライバーのタバコのポイ捨て(信号待ち時)製紙(紙器)会社なので、 気になります。消防署に相談してポイ捨てポスターを取り付けたら・・・?</p>	<p>確かに気になりますね。 くれぐれもお掃除の際、火傷をされないように 気をつけて下さい。(加藤)</p> <p>いつもありがとうございます。 だいぶ慣れましたか〜?? タバコのポイ捨ての件は、 お客様にも報告をしてみます。 お客様も対策を打たれているかもしれませんし・・・。また何かわかりましたら連絡しますね!!(山崎)</p>
米澤佳代子さん	<p>先月はバイオトレールについて解説していただき有難うございます。 給茶機はプラスチックばかりで今迄ハイターを使っていた為だんだん白くなってきました。 バイオトレールだとプラスチックでも艶が出ますか教えて下さい。</p>	<p>艶の件は先日お電話でお話したとおりです。 先日は給茶機の清掃をご指導頂きありがとうございました。 これからは元気・笑顔で頑張ってください!(加藤)</p> <p>この度は残念なこととなりました。 またいつか一緒にお仕事ができる日が来ることを祈っています。 家のこと大変になるでしょうが頑張ってください!!(山崎)</p>

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。

<i>Promise to employee</i>	従業員への約束	<i>Corporate principles</i>	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> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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>経営理念は、私たちの組織運営のなか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。

やるならとことん！で 今まで頑張ってきました。



クリーンキーパー／^{すほう}敷賀敏子さん
オフィス清掃の経験は約8年というキャリアの持ち主。現在、ニスク販売株式会社様を担当。本を読むこと、文章を書くのが好きで、松本清張がお気に入り。

早朝から働く姿を見てくれた町工場の社長

20代といえば、結婚し、家事や育児に専念している頃でした。お金に不自由せずに育ってきた私にとって、小さ長屋での新婚生活は驚きの連続。でも、家族に囲まれ、幸せな毎日でした。

そんな中、子育てにもひと区切りがつき、働きに出ようと思った時のことです。面接先であるメッキ工場の社長さんが「いつも頑張っている姿を見ていましたよ」と言ってくれたのです。何のことかと思えば、私が毎朝5時に起きておむつを洗っている姿を通勤中に見ていたとのこと。不思議な縁に驚きつつ、「頑張りはだれかが見てくれているんだ」と思い、その会社で働き始めました。

封筒に入った10万円のボーナスに目を疑う

メッキ工場での仕事は体力的にも精神的にも厳しいものでしたが、私は、「やるならとことん！」と思っていました。どんな状況でも、途中で物事を投げ出してしまうのが嫌いなんです。そんなある日、社長から封筒を手渡されました。家に帰って開けると、10万円が。何かの間違いと思い社長に電話すると、「いつも頑張っているから、特別にボーナスだよ」とのこと。パート社員としては破格の扱いです。このときの経験が、細かい部分まで気を配る、求められていることをきちんとやりきるといふ、今の仕事に活かしていると思います。



昔

母の影響で、20歳前後の頃はモデルとして活動したこともあります



今

いつも笑顔で元気よくあいさつするように心がけています

掃除の仕上げはセロテープで髪の毛をチェック

担当するオフィス清掃では、お客様の仕事の妨げにならないことを心掛けています。例えば、部署ごとにお電話の多い時間帯を把握し、そこを避けるように掃除機がけの時間を設定します。そのほかの掃除も手早さが大切。でも、もちろん掃除に漏れ落ちがあつてはいけません。掃除後は仕上げとして、床に髪の毛が落ちていないかセロテープでチェックします。スピードとていねいさの両立が難しいのですが、そこは昔からの「やるならとことん！」の気持ちです。お客様の会社のみならずも親切にしてください、よく、「暑いから冷たいお茶でもどうぞ」とお声掛けいただいています。とてもありがたいことです。そんな、感謝の気持ちを忘れずに、これからもご期待にそえるように頑張っていこうと思います。

「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。

顧問兼経営企画室長／岡崎功さん
機械メーカーでの設計の仕事を経て、ビルメンテナンス業界へ。
現場から経営にまで精通するこの道40年以上の大ベテラン。
前職を定年退職の後、2005年夏、ベルに入社。



Point1 いつも心掛けていること お客様に喜んでもらうことこそが 最優先の価値だと言い聞かせています

プライバシーマークなどの認定にリーダーとして関わらせていただきました。無事に認定を受けられてひと安心なのですが、「これはゴールじゃない」と常に意識しています。認定は、質の高いサービスを安定して提供するためのプロセス。お客様に喜んでもらうことが本当のゴールなんです。そのために、気を緩めることなく改善に取り組んでいこうと考えています。

Point2 仕事に対しての考え方 チームワークが何よりも大切です

清掃や警備、そして設備などまで含めたビルメンテナンスの世界には、職人気質を持った人がたくさんいます。それは素晴らしいことでもあるのですが、ともすればお互いの連携が不足しがち。でもこれではお客様の満足にはつながりません。レベルの高いサービスを一緒になって作り上げていく、仲間としての意識を持つことがとても大切な仕事です。

Point3 プライベートの楽しみは… オリジナルビデオを編集しています

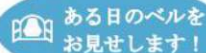
パソコンが好きで、中でも好きなのがオリジナルビデオ作り。親戚の結婚式や家族旅行で撮影した映像を編集し、文字を入れたりしているんです。完成したビデオはみんなで見ます。作るのも楽しいですが、思い出話に花を咲かせるその時間が楽しいですね。

Point4 努力していること 後継者の育成が目標です

私は警備指導員の資格を持っていますので、それを活かし、同じ資格を目指す人向けの社内講習会で講師も務めています。実務経験が5年以上と、決してハードルは低くない資格なのですが、経験や知識を少しでも多くお伝えし、皆さんの頑張りをサポートしていきたいです。

Point5 思い出に残る仕事 制度変更により戸惑いながら、2年がかりで 取得したプライバシーマーク

プライバシーマークの取得過程では、途中で制度が変わるという事態に遭遇。実質的に準備が振り出しに戻る大変さを味わいました。そのため、当初の予定以上の時間がかかってしまったのですが、それも今となっては懐かしい思い出です。今は、資格の更新を通じてさらに社内体制を高めていくことが目標です。



ある日のベルを
お見せします！

サプライズ企画が キャラクターを発揮できるきっかけに

2008年の2月1日は、私にとって一生忘れることのできない日になりました。この日は、私のベルへの入社日でした。初出勤で事務所に入ると、部屋は真っ暗。不思議に思っていると、虹色のフロアヘアのかつらをかぶった社長の「おめでとう！」の声を合図に、部屋のあちこちから先輩たちが現れ、クラッカーで迎えてくれたんです。最初は何が起こったかわからず、頭は真っ白でした。でも、状況が飲み込めるにつれて、感動がこみ上げてきました。お立ち台でインタビューまでしてもらって、そのおかげで、すんなりと会社になじめたように思います。入社後しばらくしてから教えてもらったのですが、こういった特別の日のために、社内にはイベント委員がいるんですね。忙しい仕事の合間を縫って、社長まで含めてみんなで私を喜ばせ、驚かせるための企画を練ってくれていたのかと思うと、改めて感動がこみ上げてきました。

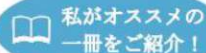
このイベントがあったから、私も自分のキャラクターを存分に発揮できています。社長をはじめ、経営者が集まる会合では、得意のギターを使ってベルの経営理念に曲をつけて歌いました。冷汗を流しながらアドリブで歌った歌なのですが、みなさんに喜んでいただけ、私もうれしかったです。

今は仕事にも慣れ、充実した毎日を送っています。次は、私がみんなを感動させる番。そうやって、この会社の素晴らしい社風を受け継いでいきたいです。



クリーンクルー／田口芳光さん
かつらをかぶってハイ、ポーズ。
すっかり会社になじみました

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田口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！



クリーンクルー
加藤矢志さん

お客様に喜んでもらうのが何よりの幸せ。そのために掃除の技術はもちろん、心も磨いていきたいという24歳。小説やビジネス書など、ジャンルを問わず読書好き。

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。

感謝の心の大切さを 改めて教えてくれた

田村裕
『ホームレス中学生』



言わずと知れたお笑い芸人「麒麟」の田村裕が貧乏生活を描いた自叙伝。中学の頃に母親を亡くし、父の手で育てられた著者は、ある日、自宅の差し押さえと家族の解散宣言という衝撃の体験をする。一人で生きていく決断をした著者は、紆余曲折を経ながら幸せをつかんでいく。

この本を一言であらわすならば「壮絶」です！しかし、著者がお笑い芸人ということもあり、これだけ悲惨な状況にありながら、それをネタにするように書かれていて大変おもしろくスラスラと読むことができます。所々に笑えるエピソードも入っていますから、退屈することはありません。

話の中で何度も出てくる亡き母親とのエピソードは常に著者の心の支えとなっていて、どんなに苦しい状況の中でも母親のことを思い出し、再び頑張ろうとする姿は心に響きました。普通ならこのような状況に置かれれば、非行に走ってしまってもおかしいのですが、万引きをしそうになったときも自殺を考えたときも、母親の顔を思い出して踏みとどまることで、自分の人生を成功へと導いてきました。

自分の人生の大切さや両親への感謝、そして自分を支えてくれている周りの人たちへの感謝の心を改めて感じさせてくれる一冊となっています。読めば読むほど泣いてしまおうと思ってしまうので、最近泣いていないな、と思う方にお勧めの本です。



5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。



料金受取人私

牧岡支店認証

33

送付有効期間
平成22年1月14日迄
(切手不要)

郵便はがき

579-8790



株式会社ベル
お客様・キーパーさんの声
社内報「ありがとう係り」
「会社への声係り」宛

東大阪市池島町8-1-40

△山折り▽

いつも大変お世話になっております。

皆様に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く環境を作るために、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@bell-co.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。



私たちの仲間を紹介します！

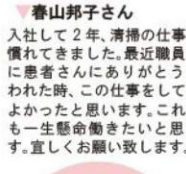
こんにちは！私たちがお客様の会社にお伺いしています！！

「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。



▲ 北川幸子さん

この仕事はとても正直な仕事ですね。ずるい気持ちで手を抜けば“汚ない”し、一生懸命真心こめてすれば“きれい”になるし。すぐに答えが返ってきて、本当に正直です。自分の心も年老いても正直に生きたいと思います。



▼ 春山邦子さん

入社して2年、清掃の仕事にも慣れてきました。最近職員並びに患者さんにありがとうと言われた時、この仕事をしていてよかったと思います。これからも一生懸命働きたいと思いません。宜しくお願い致します。



▼ 辻村洋子さん

1日1日を大事にニコニコ楽しく仕事を頑張ろうと思っています。宜しくお願いします。



▲ 豊川幸子さん

4月1日から働いています。こんなにしんどいとは思いませんでした…。でも頑張ります！



▲ 横内繁美さん

皆さんこんにちは。長い間清掃の仕事をしています。掃除の難しさを実感しています。友達も多くなりますが人間関係が難しいですね。生野さんではうまくいっています！皆様頑張っています！宜しくお願いします。



Information
便利アイテムをご紹介します



銀イオン消臭の水

化学の力で塩素の10倍の除菌力を発揮

大阪産業大学での研究から生まれたこの抗菌・消臭水は、銀イオンの元となるペレットが入っており、化学の力でニオイを根本から解消します。その効果は塩素の10倍も長持ち。使い終わった後は水道水を補充すれば再利用可能で、その回数はなんと100回。水道法50項目すべてに適合するなど、安全面でもお墨付きです。

ご購入は、ベルプロショップ
<http://www.bellproshop.jp>

編集後記



取材でお客様を訪問させていただいたり、この『ありがとう』を通じて日ごろとはまた違った体験ができました。そうしてできあがった紙面を見ると、なんだか恥ずかしくもあり、うれしくもあります。ベルの思いや取り組み、そして一人ひとりのキーパーさんのこと。ページを通して皆さんに知っていただき、より理解を深めていただければ幸いです。そして、もっと深いお付き合いができるきっかけになればと願っております。ご協力いただきました皆様、本当にありがとうございました。(担当/阿南)



お便りコーナー

下記の中から面白かった記事について、ご意見、ご感想をお聞かせください。

【社内報『ありがとう』5月号の記事一覧】

- (1) お客様をご訪問 (2) 社長メッセージ (3) 120%改善レポート
- (4) 勉強会報告 (5) クリーンキーパー便り (6) 私が20代だった頃
- (7) 「すごい!」と思う人を真似しちゃおう (8) ある日のベルをお見せします
- (9) 私がオススメの一冊を紹介 (10) 私たちの仲間を紹介 (11) 便利なアイテムをご紹介します

社内報『ありがとう』とベルに対するご意見をいただけませんか？

当社は、お客様やキーパーさんからいただいたご意見を元にして誌面作りに励んでおります。

- ご意見
- 気づいたこと
- 改善点

など、社内報とベルにお気軽にご意見をお寄せ下さい。皆様からの心温まるメッセージや厳しいご指摘に、私たちは励まされています。たくさんの方の投稿を心からお待ちしております。

お手数ですが、半分に折りのりでお貼りください。

<切り取り線>

のりしろ

社内報『ありがとう』とベルについて

【関心のあった記事について】

【ベルへのご意見】

差しつかえなければ、ご連絡先をご記入下さい。(無記名でのご記入も歓迎です！)

御社名(現場名) _____ お名前 _____ 年 月 日

ご協力ありがとうございました。

のりしろ

のりしろ