



新栄だより vol.21



5月27日～28日 おもてなしをテーマに研修旅行に行きました
和倉温泉「加賀屋」と輪島朝市・世界遺産五箇山



◀加賀屋



▲ 世界文化遺産五箇山の合掌造り相倉集落



▲ 輪島朝市



▲ 増穂浦の世界一長いベンチ(全長460.9m)

“おもてなしをテーマに” 和倉温泉“加賀屋”



当社は創業以来、毎年社員研修旅行を行っています。節目の年には記念旅行として2班に分かれて海外に行くこともあります。今年は創業39年、39回目の旅行を「おもてなし」をテーマに和倉温泉加賀屋に行ってきました。
加賀屋は1906年（明治39年）創業以来約110年の間、能登の地で旅館を営んでおられます。
加賀屋は、業界誌の旅行新聞社が実施している「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」で、1981年（昭和56年）から2016年まで36年連続して日本一の評価を受けています。
当社の仕事において何か1つでも参考になればと考え、今回の研修旅行とさせていただきます。



加賀屋流サービスの原点は先代の女将が築いた真髄です。

- ① 「いいえ」「できません」は言わない
- ② マニュアルより笑顔で「気働き」

気働きとは…機転を利かす・その場に応じてお客様のニーズを先読みする

- ③ 最後の一人まで
- ④ 目先の利益より将来のお客様
- ⑤ 社員は家族



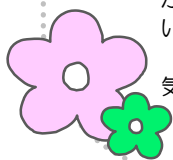
加賀屋では、腱鞘炎で社員が退職したのを機に、いち早く料理自動搬送システムを導入し、客室係が接客に集中できるようにされました。

また、働くママが安心して仕事ができるように、保育園付の母子寮「カンガルーハウス」を設けられました。「旅館の経営で最も大切なのは、良い客室係を揃えること。いくら素晴らしい設備や料理をそろえても、それを使っておもてなしする人のサービスが充分でなければ、お客様に満足してお帰り頂く事は難しい」という考えがあるからだそうです。

心のこもった「おもてなし」とは、人が人の心に伝えるもの。気づきの連鎖（スパイラル）が幸せに繋がるのかもしれない。



ロビーの金箔入りコーヒーです。





世界遺産五箇山 優しい日本のふるさと



▲ガイドさんの説明を聞いている様子



▲合掌造りと田園風景



▲ボランティアの方によるこきりこ節

1995年12月、寄り添うように建つ合掌集落が「集落」としてアジアで初めて世界文化遺産に登録されました。そこに住む人々が厳しい自然の中で耐え抜いて来た文化がここにあり。天正13年(1585年)からこの地は加賀藩領となり、産物である塩硝(火薬のもと)を藩へ納めて銀納に代えていました。生産・精製・上納の経路は大量の薪と労力を使い、設備道具を必要としたので持高の多いものでない出来なかったと言われていました。加賀藩は元禄3年(1690年)から庄川の七村へ流刑人を送りました。平小屋入りの流刑人は、小屋を出て村人に近づくことが出来たそうです。学問のある流刑人たちが唄や踊りを村人に教えたと言われ、その中で生まれた文化が受け継がれています。秘境と呼ばれるこの地で、民謡・踊り・言葉・昔話・伝承料理などなぜか懐かしいこの地にはおもてなしの心が今も息づいています。



輪島 千年以上の歴史がある「輪島の朝市」

輪島海士町の海士(あま)達が磯舟による沿岸漁業で得た少量の漁獲物を朝市・夕市に出して収入を得ていたところ、農村からも自家消費して余った野菜や穀物を市に出して収入を得たのが始まりだと言われています。

江戸時代初期には、豊富な木材を利用して造船・漆器づくりなどが盛んになり、輪島の中心街が形成されました。



▲輪島港(マリンタウン埋立地の風景)



▲輪島の奥谷様と上沢

ご縁があって輪島の奥谷様に朝市を案内して頂きました。どのお店に入っても活気があり、元気に対応して頂きました。私も元気を頂いたような気がします。喫茶店でコーヒーを頂きました。とても良いかおりで、豆から焙煎しているコーヒーのかおりが遠くまで漂うそうです。嬉しそうに話をされる奥谷様の様子を見てると、会話をしなくても何かつながっている、「能登は優しく土までも」の言葉通り、能登のあたたかさを感じたひとときでした。短い時間でしたが優しい時間をありがとうございました。



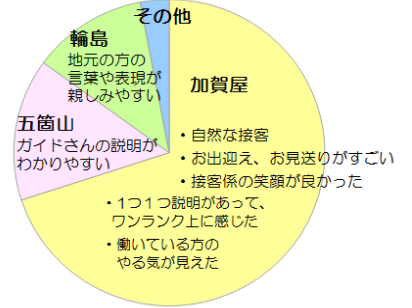
今回の研修旅行のアンケートより



1. 印象に残ったところは?



2. 良かったところは?



3. 2について、なぜそう思ったのか?

アンケートの集計では、ほぼ全員が加賀屋での接客やサービスについてふれていました。気遣い・笑顔・細やかで丁寧な対応・おもてなし…。また、あいさつの迫力やお見送り対応などからも働いている方の意識の高さを感じました。温泉等の設備の充実や料理の良さだけでなく、居心地の良さという人の気持ちに寄り添った対応こそが満足度日本一の評価につながっているのだと思います。アンケートの中には、どこがよいのか具体的にはわからないけどよかったという意見も多く、もしかしたらおもてなしとはさりげなく心に残る心地良さなのかもしれません。

五箇山ではガイドの方のわかりやすい説明で歴史や民謡がよくわかったという声がありました。輪島朝市では地元の方とのふれあいに心が温かく感じました。また、訪問先全てで出発時のお見送りがあったこともとても印象深かったです。

どれも人との関わりで感じたことが多く、人の気持ちや思いに寄り添った対応・気遣いが、相手をこんなに心地よくさせるのだということを感じた研修旅行でした。

研修旅行は同じバスに乗り、観光地を巡りガイドさんの説明を聞いて一緒に話し、おいしいお料理を食べて同じ時間を過ごす…。普段の業務とは違い解放された楽しさがあります。その中で新たな気づきもあります。来年も全社員、より多くの協力会社の方々と一緒に研修旅行で同じ時間を過ごしたいと感じました。お客様に少しでも多く満足して頂けるようお客様の気持ちに寄り添って業務に励みたいと思います。

資質向上研修会開催 テーマ「相手に対する気遣いの行動とは」

6月17日に、第20回資質向上研修会が行われました。

★まず最初にペーパータワーゲームを行いました

1チームにつき30枚のA4用紙を配布し、出来るだけ高いタワーを作ったグループの勝利です。紙は切っても折ってもよいですが、紙以外の道具を使ってはいけません。作戦タイム(5分)→組立タイム(5分)→計測タイム(手を離して10秒数える)です。2回行いましたが、2回目の方が戦略とチームワークが引き出され、より高いペーパータワーが出来ました。



▲1回目はなかなか思うようにいかず…



▲2回目は作戦を変えたり意見も多く出て、記録更新です

★グループディスカッション「相手に対する気遣いの行動とは」

各グループに分かれて、誰に対して、どのような思いや考えで気遣い・行動しているかを討議しました。

誰に対して

お客様
元請様
上司・部下
現場での他業者様

どのような思いで行動したか

- ・相手に嫌な思いをさせたくない
- ・間違えないように、怒られないように
- ・気持ちよく仕事出来るように
- ・落ち込んでいる相手を元気づけるためなど

私たちが考える気遣いとは…

相手の行動を先読みして、相手のために自ら行動すること。思いやりの心で周りの方々と接することが大切なのではないか？そうすることで自分も仕事がしやすくなる。

当社の一番の強みは「思いやりと気遣いをベースにした行動」であると考えております。今回の資質向上研修会では、ディスカッション形式でその「気遣い」に関して意見交換し考えを深めていきました。グループの中には様々な職種の人が交じり合っており、日々の仕事の中で考えていることや、5月の研修旅行で経験した加賀屋のおもてなしの精神等様々な意見が飛び交いました。

一言で要約することは難しいですが、今回の研修で勉強した「気遣い」を忘れずに、関わっていただく周りの方にとって心地よい存在になっていけるよう精進してまいりますので、引き続きご指導のほどよろしくお願い致します。

(営業企画部・清水)

お客様紹介

★富山市総合体育館 第一アリーナ照明更新工事



富山市様からLED照明取替え工事をさせていただきました。材料を発注し、現場での工期が2週間という限られた中でいろいろな方々の協力もあり、無事に仕事を終えることができました。第一アリーナは4650人収容できる会場でスポーツ、イベント、コンサートなど多種多様なイベント会場です。8月2日には富山出身の朝乃山が活躍する大相撲巡業が入り、賑わいを見せていました。より多くの市民の方々に身近な会場としてこれからも活用していただきたいと思います。

(工事部・盛田)

★T様邸 おもてなしの家



▲建築家 安藤忠雄さん作のテーブルが空間に調和しています。

山荘にひっそりと佇むおもてなしの家です。周囲の景観と種類の異なる材質を活かしながら、調和・バランスのとれた建物です。

ご主人様の強いこだわりと思いが開放的な窓で連続感を演出、照明の色にもこだわり、品格のある落ち着いた空間になっています。出来上がると大変すばらしい建物になりました。お客様の思いを形にする難しさを実感致しました。私自身仕上がる頃には、お客様や現場での業者の方々とスムーズにコミュニケーションがとれるようになり、今回の現場ではいろいろな面で大変勉強になりました。今後の現場にも活かしていきたいと思っております。このような工事をさせていただきましてありがとうございます。感謝いたします。

(工事部・上沢)

当社近況報告

工 事 部 ク レーム 報 告 (2016年12月～2017年7月)

🌸 10件のクレーム報告があり、原因を大まかに分析しました。

- ・思い込み、連絡ミス 6件
- ・連絡ミスでお客様を待たせてしまった 1件
- ・他社施工の埋込照明が下がる(クレームではないが再発防止へ) ... 1件
- ・熱の影響で照明器具が点灯しない(再発防止へ) 1件
- ・電力引込ルートの未確定による送電の遅れ 1件

ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。このようなことが起こらないよう周知徹底し、施工検討会・反省会にて再発防止に努めます。



(工 事 部 ・ 片 山)

🌸 工 事 部



私には1歳半の子供がいます。毎日保育所に朝7時半頃に子供を預けて出社しています。子供を持つようになって働くママたちの気持ちがすごくわかります。毎日時間に追われる日々ですが、子供とふれあう時間を少しでも多くとるように心掛けています。最近では子供に「いってくるね」と言う手を振ってくれるようになりました。少しずつですが子供の成長を感じられてうれしく思います。

先日、仕事の基本「報連相」セミナーを受講させて頂きました。良い報連相は良い人間関係の上に成り立ち、仕事の成果を上げることが出来ることを学びました。仕事を通して子育てにも活かしたいと思います。今後とも宜しくお願いします。

(工 事 部 ・ 生 地)

徳川美術館展

「天下人徳川家康と尾張徳川家の至宝」のご案内



▲7月7日(金) 開会式のテープカットにて

7月7日(金)～8月20日(日)まで富山県水墨美術館において、北日本放送開局65周年記念徳川美術館展「天下人・徳川家康と尾張徳川家の至宝」が開催されています。当社も協賛させて頂いております。皆様ぜひご来場ください。

🌸 総務部

玄関に飾ってある鉢植えのカボックに花が咲きました。20年以上飾ってありますが、初めての事です。とても嬉しく、幸せな気分になりました。カボックに花が咲くのは珍しいようですが、来年も咲かせられるように、お世話をしていきます。今年は、他の花もきれいに咲きました。花がきれいに咲いていると、パワーをもらえるような気がします。これからもきれいな花を咲かせ、皆さんにパワーを感じてもらえるように愛情を注いで育てたいです。



▲カボック



▲カボックの花



▲ノースポール



▲ラベンダーとチェリーセージ
(総務部・酒井)

社長よりご挨拶

厳しい暑さが続いておりますが、各位にはますますご健勝のこととお喜び申し上げます。さて、今回の「新栄だより」はおもてなしと気遣いをテーマに編集させて頂きました。平成22年度当社スローガンは「気づきから行動へ」でした。

些細な事でも相手の事を気遣う気持ちは人の心に感じて、普段の業務の中で現れる。日常の小さな気配りが会社を変えてゆく。を掲げておりました。これらは社是“愛”人に尽くすという根本に繋がるものだと思います。

お客様満足から信頼関係が出来るまでには気づきやおもてなしの心がないと成り立ちません。今後も一層お客様のニーズに対応出来ますよう社員の資質向上に注力して参ります。今後とも、各位のご指導・ご鞭撻を賜りますようよろしくお願い申し上げます。



▲新栄だより郵送準備中です

(代表取締役社長・清田)



発行元

株式会社新栄電設

〒930-0953 富山県富山市秋吉37-2 TEL:076-491-5113 FAX:076-491-5118
(編集・校正:上沢・大山・片山・清水・小林・盛田・酒井・吉田・生地)

2017年8月8日発行