

お客様訪問

有限会社 武田石油店 様

〒695-0011 島根県江津市江津町1520-162

TEL 0855-52-2215

FAX 0855-52-2342

お客様に「感動」していただける接客・サービスを目指す

江津市内のガソリン販売は6割がセルフになったそう。しかし、フルサービスでいくと高田社長は強い信念をお持ちだ。

フルサービスの給油所がどうしたら生き残れるか？ お客様から「武田石油に行きたいから、武田石油に行く」と、社会に必要と認めていただけるなら、必ず経営が成り立つ道があるはずだと考える。

こんないい話があった。お客様を徹底的にお見送りしようという取り組みを始め、スタッフが給油後、お客様の車が見えなくなるまでお辞儀して見送るようにした。その様子をルームミラーでご覧になったお客様から、高田社長へ直接電話がかかった。「ずっとお辞儀して見送ってくれて、気分がよかったしうれしかったよ」

お客様にありがたいの気持ちを伝えたいからその心をこめて見送る。うちのファンになって、また来ていただきたい。

「自分たちの給料は、お客様からいただいていると、いつも思って仕事している。まずは職場の5Sや上司や同僚への報告・連絡・相談など、決められたことを毎日続けることが大切であると感じる。

平生往生(へいぜいおうじょう) 日々の積み重ねが真の力となる。いつもお客様や

周りの人に感謝の気持ちを持って職務にあたりたい。

スタッフ一人一人が感謝の気持ちを持って接遇します」と、高田社長から力強いお言葉をいただきました。



高田社長

自慢の洗車

洗車、特に拭き上げに力をいれている。九州の野口石油に全社員派遣し洗車技術を学んだ。気持ちの入れ方、スピード・要領等、人によるサービスが命だと考える。

給油所のスタッフは、皆自信を持って、「洗車」をおすすめします。

給油所紹介



江津給油所 様

(江津市江津町1520-162 ☎0855-52-2215)

左より、江田様、田中所長様、武田様。

田中所長から一言「お客様への一声運動を展開しています。給油中に、ちょっとした会話で笑顔になってもらいたいと思っている。お客様からは、給油所が明るくなり、活気が出てきたと好評です。

洗車にこだわっています。お客様の高価なものを取り扱っていることを意識し、事故が起きないように最大の注意をはらっています。」



都野津給油所 様

(江津市都野津町2258-1 ☎0855-53-0719)

左より、垣田所長、山藤様、鳥井様。

垣田所長から一言「お客様から『きてよかった』』といただける接客に取り組んでいます。江津市はフルサービスの需要は高いと思うので、できることの最大限のサービスをお客様に喜んでいただけるように実施していきます。お客様に支持される給油所になります。

洗車はうち(武田石油)の得意とするところで、年に2回洗車祭りを行っています。是非、お試し下さい。きっと満足していただけます。」

「スタッフの笑顔が待つガソリンスタンド」



一斉清掃の実施

草刈りのおかげで、構内の草が少なくなった。また、溝掃除も定期的に行われ、とてもきれいになった。社員の意識も変わってきているようだ。

みんなできれいな山陰興業をつくりましょう。(長野)



総出で側溝掃除を行いました。



JALOS講習会

「試験・分析方法の体験研修」に参加して

JALOS講習会「試験・分析方法の体験研修」に参加させていただきありがとうございます。

今回の研修では、試験方法の種類を学び、また実際に測定機器を使って精度の高い分析数値を求めることを体験しました。これは「品質管理」をする上で欠かせないことです。

品質を表現するためには、より正確で精度の高い分析技術が必要になりますが、高度な「品質管理」が必要なのは、お客さまが事業活動をされる上で私たちの燃料に求められることを、私たちの燃料を使っていただくことで実現するためです。

お客さまが求められることが、「燃焼効率をもっと向上したい」「燃費をもっと良くしたい」「環境へ与える影響を低減したい」等であれば、それを実現することができる商品をつくり、精度の高い分析で保証して、いつでもその品質でつくる必要があります。

そしてそれを使っていただくことで、地域のお客さまのお役に立つことができるのです。私たちの「品質管理」された燃料で、お客さまの希望を実現して、繁栄されることで、高度な分析技術が生きてくると思います。

私たちは「品質日本一」をめざします。(安原)

今回の研修では、密度・動粘度・中和価・窒素分析・赤外分析等を測定器を使い、自動で計測するものから、自ら計測し計算式に当てはめて数字を出したりしました。もともとは人間が自ら測り計算していたものを、自動化によって瞬時に測定できるようにしたのも人間です。その基礎の部分を知ることが出来たのは今回研修に参加して勉強になりました。

ES事業部でSオイルの品質管理をしていかなければなりません。また、今後の商品開発をする上でも品質上の数字の正確さも必要です。現場で必要とする測定器を検証する事も進めて行きます。

(松下)



日経ビジネス「数学入門」を読んで



最近のビジネスにおいて数学に関することが多く取り上げられている。数学のように正しい答えを導き出すために、いろいろな方法を駆使することが思考力アップにつながるようだ。

仕事においても、ある目標(部署、会社全体)を目指すとする。その目標を達成するためのいろいろな方法はある。

数学にも問題を満たすべき条件があるように、その目標に向かう方法を1つだけにしぼらず、仕事にもこれをしてはいけない、絶対にやらないといけないという条件が出てくる。それらをクリアしつつ、たくさんの可能性を追求しながら、正しい答えを探し出したい。

(村上)



資格取得、おめでとう

アーク溶接技術
藤原社員

移動式小型クレーン

吾郷社員
大國社員
高橋社員



オクラの花。花も実も楽しめる、夏の代表的野菜です。

社長が薦める今月の一冊

賢い人ほど失敗する

要領が悪い人でも成功するヒント
高原慶一朗著 PHP 研究所刊



なんでもいい、一つでいいから、今日は昨日よりも新しくなり、明日は今日よりよく変化していこう。(P90~91)

平成16年新春のセミナーで講演を聴いて以来、高原会長は私の経営の師匠になりました。以来この本をくり返しくり返し、1ページずつ読んで、自分の言葉にしようと勉強しています。

高原会長は一代でユニチャームを世界企業にした、名経営者の一人です。セミナーではいつも一番最前列に座って勉強に傾注されていた姿が、私には目標になりました。

今期の目標「先ず目の前にある平凡な目標に向かって、誠実な努力を続けよう」と私が皆さんに訴えているのは、高原会長から学んだ教えです。

会社の書棚にあります。文庫本として今でも出版されています。ぜひこの本のやさしい教えを何度も何度も読んで学んで欲しい。(山根)

蔵書新着状況

- ・つなみ 被災地のこども80人の作文集 文藝春秋
- ・本物のリーダーとは何か ウォレン・ベニス 海と月社
- ・承認とモチベーション 大田肇 同文館出版
- ・致知 8月号 到知出版社
- ・運を掴む Mランド小河会長編集発行 (株)タニサケ 会長 松岡浩様から寄贈

編集後記

最近訪れた峯寺(雲南市)で、すがすがしく咲く、すてきな花を見つけました。「夏椿」(別名シャラノキ)です。

「祇園精舎の鐘の声 諸行無常の響きあり 沙羅双樹の花の色 盛者必衰の理を顕す」これは、有名な平家物語の冒頭の部分ですが、この中の沙羅という樹が「夏椿」という説もあります。

椿は春の樹というイメージが強く、夏というのはとても意外です。朝咲くと、昼過ぎには首からポタリと落ちるはかない花です。冒頭の文章のように、この世の中には、永遠不変なものなどなく、万物はすべて移りゆくという意味で、椿の花そのものだと思います。

どんなに成功したように見えても「諸行無常」「盛者必衰」であり、自分の人生で何が大切なのか考えさせられます。

暑い中、花の白さと葉っぱのみずみずしさに、ひとときの涼を感じました。(長野) 夏椿の花



被災地へ響け

松江市消防音楽隊後援会総会に出席させていただきました。

消防音楽隊は、音楽を通して、松江市民の防災意識を高め、住民の安全・安心に繋がる活動が行われ、その存在価値は貴重なものです。音楽は人の心を明るくさせ、勇気付けるものです。

総会後の演奏会のテーマは、「がんばろう」です。ザードの「負けないで」からはじまり、坂本九の「明日があるさ」「上を向いて歩こう」などが演奏されました。東北地方大震災で被災された方々を思い、この演奏の響きが現地に届けばと思いました。(長野)



今月のクイズ

解答を下記編集部までお寄せ下さい。応募の方法は、ファックス、電子メール、ハガキ、営業マンに渡していただいても結構です。正解者の中から抽選で1名様に賞品を差し上げます。今月の賞品は、**二十世紀梨**です。締切は8月末です。奮ってご応募下さい。

Q: 松江市は、平成23年8月1日、近隣の町を編入合併しました。何町でしょう?



先月号の答は、「平泉、小笠原諸島」でした。抽選の結果、米子市高塚様が当選です。おめでとうございます。

応募用紙(答)

会社名または住所、氏名

FAX 0852-37-2472 E-mail h.nagano@e-skk.co.jp

発行日: 毎月10日
発行: 690-0025 島根県松江市八幡町796-20
TEL 0852-37-2470 FAX 0852-37-2472
山陰興業(株) ECO'S通信編集部 長野
E-mail :h.nagano@e-skk.co.jp
印刷: 授産センターよつば 印刷係
ホームページ公開中(<http://www.e-skk.co.jp>)



2011
8月
Vol.219



『感動』

進化する『励みの会』

今回、10回目を迎えた。新しいことへ挑戦するアイデアを自分たちでまとめ、社長に発表する場です。スタート当初は、ほとんどが改善といった内容であった。現在は、今やっていることに新しい仕組みを加えたり、進化した内容になってきた。積極的に発表できる場として、活用していきたい。(安原)



「11(いちいち)プロジェクト」、
「パンフレット配布」について発表する、福間課長(写真左)と吾郷リーダー。個々のアイデアが、聴講する他の社員の質問などによって、さらに新しい発想が生まれてきます。

布石が生きる成功事例

エネルギーサポート事業部で、以前から取り組んでいる「11(いちいち)プロジェクト」があります。その成果として、次のようないい話がありました。

H社S店 M工場長より、洗車場からのオーバーフローの対応の相談がありました。当社とはお付き合いのない店舗でしたが、松下部長、福間課長が緊急現場対応をしました。

その対応とは、洗車場から溜桝へ行くまでのパイプ内のつまりを取り除き、最終分離槽まで清掃させていただいたのでした。

以前、M工場長が、吾郷リーダーと緊急時対応の話をしていたことを思い出さ

れ、当社に相談の電話がありました。また、M工場長は、山口社員が当社のサービス内容を記載したパンフレットを配布したこと、また、その内容もご存知でした。(松下)

廃棄物の回収や緊急対応について理解が得られ、実際に廃棄物回収依頼や緊急対応の案件が入るようになったのです。今回のケースは、前もって吾郷リーダー、山口社員が布石を打っておいた結果であり、偶然に発生したチャンスではありません。地域密着、地域貢献を具体的に示す好例といえます。

励みの会で発表されたプロジェクトが皆の努力でさらに発展する勢いを感じます。(長野)

原稿を公募します 本誌の原稿を公募します。800字~1000字程度で、身近な出来事をテーマにしたものを希望します。随時受け付けます。内容により不採用の場合はお許しください。編集部あて、どんどんお寄せ下さい。薄謝を差し上げます。



私は社内ナンバーワンの人財を目指します

・周りから、お客さまから素晴らしいといわれる社員と会社になる・

社長 山根久志

私たちは6月4日第39期の事業発展計画発表会を開きました。その席上「自分の良いところ」をもっと伸ばし、その良いところを、会社でナンバーワンになるまで努力しよう。「私は、まずで社内ナンバーワンの人財になります。」と宣言しました。

横地社員は「身だしなみ」一番です。中国ふそう本部の部長 藤岡さまから、横地社員の努力ぶりを誉めていただいたと、昨日福間課長が聞いてきました。藤岡さまが数年前の山陰在任中、収集マンの横地社員がネクタイをきちっとしめ、礼儀正しくあいさつしたことを、今でも覚えていただいているということです。うれしい話です。

「掃除一番」は、中村、高橋、山口、藤原社員です。例えば年少の藤原社員が、入社以来自分から早く出勤し、毎朝率先して玄関の掃除をして、他の社員の模範となっている。

例えばベテラン中村社員が、倉庫で工具をていねいに磨いて整理、整頓をしている。若手の社員と一緒に、整理、整頓を習っている。このように

社員一人ひとりが毎日根気よく、地味で誠実に努力を積み重ねてくれている。

大きい目標に向かって努力することも大切ですが、まず目の前にある平凡な目標に向かって誠実な努力を続けることで、その人に大きい力が育っていきます。なぜなら高い目標であればあるほど一挙に達成されることはありません。事を運ぼうとすると、必ずどこかに無理が生まれ、達成できなくて、結果諦めてしまいがちです。

それよりも先ず今より一段高い目標に挑戦する。つまり昨日の自分より少しでも成長することを目標にして達成感を味わい、次の一段高い目標へ向かうエネルギーを心の中に蓄える。それを繰り返すのです。例え失敗しても、もう一度挑戦して、一段一段自分の実力を高める努力を積み重ねる。

つまり人財になることは、平凡なことを続ける根気を養うことに他なりません。人財になるとは根気を強くすることです。

私はこう考え、こう実行します

【安原】

小さなことも根気よく最後までやり遂げる。

【松下】

一段ずつ上がるためにも、次にどうするかを考え、実践します。

【岸本】

私は、「報・連・相」一番を目指します。

【福間】

契約書作成に必要な情報をまずは収集係内で周知します。

【福島】

「人材育成一番」

【吾郷】

名刺を配布した数を記録し、配り続ける。

【木村】

粘り強くなる。

【山口】

私は清掃一番を目指し、目に付いたゴミを拾います。

【榎並】

お客様とのコミュニケーションを大切にして、お役に立てる

サービスを提案します。

【岡田】

社内ナンバーワンの説明力を目指し、お客様からの信頼を勝ち取ります。

【横地】

初心を忘れず、毎日立ち止まって挨拶をします。

【松本】

どんな小さなことも、根気よくコツコツ続けます。

【植尾】

地道な努力を続けます。

【高橋】

私は、毎日、玄関掃除をします。

【恩村】

日々の業務を着実に正確に行っています。

【藤原】

毎日きれいな玄関であるよう、玄関掃除を頑張ります。

【勝部】

失敗を恐れずに、挑戦を続けます。

【村上】

読書量一番になる為に一日に何頁と決め継続していき、沢山吸収していきます。

【森廣】

当たり前なのが確実にできるようになります。

【中村】

現場にて、整理・整頓・清潔・清掃・安全(KY)を徹底し、安全作業ができるよう、常にチェックし、作業を実行します。

【足立】

自分が受ける電話一件一件、心を込めて対応します。

【長谷川真】

一日一日、自分を高めることができるよう、日々努力します。

【長野】

いろいろな事象に関心を持ち、自分の糧となるよう吸収していく。



かぼちゃの花



今月の工場の改善・・・ 安全操業のために

原料タンクに圧力を抜くための戻り配管を設置した。

送り側元バルブが閉止状態の時、外気温が上昇すると送油管の内圧が上がって、配管に損傷を与える恐れがでてくる。その圧力を原料タンクに逃がすように、配管を設置した。

外気温が高い夏季は、特に注意して配管の目視点検を行い、必要であれば圧力を抜き、安全な設備として管理します。 (木村)



新設配管



KYTトレーナー研修に参加して

私自身も仲間もけが人を決して出さない、ゼロ災でなければダメだ。その為にやるべき事、注意しなければならない事を見つけ、どうすれば安全に作業できるかをみんなで確認すること。ゼロ災に向けての人間尊重の基本理念という大切なものを学べたことが、財産となりました。

ゼロ災運動を推進しようとするときに重要な3つの柱があることを知りました。この3つの柱は相互に関連しあい支え合っていて、どの1本の柱が欠けてもゼロ災運動は進展しません。

第一に、トップの経営姿勢です。口先だけ「安全にせよ」ではなく、人に物に時間に金をかけなければなりません。

第二に、ライン化の徹底です。安全衛生を一体のものとして組み込んで実践していくのでなければ、本格的に進展しません。

第三に、職場自主活動の活発化です。職場のチームメンバーが本音で話し合い、その協同努力で進めていくことが必要です。

この3つの柱どれが欠けてもゼロ災は進展しないと知りました。ゼロ災と正面から向き合い、私自身も仲間も、「一人ひとりカケガエノナイひと」として、これからの仕事に邁進します。(抜粋) (山口)



油流出が起きたら...

私たちの地域でも、年に5～6回は河川や宍道湖に油が流出する事故が発生しています。当社は油流出等の緊急対応を行っています。当社は緊急連絡いただく前に、次の措置をお願いします。(油流出量等の状況により、下記順番は変動します)

1. 油流出範囲を広げない措置
土嚢袋や吸着マットで油の流れを止め、囲っておく。
2. 油流出元を止める。
3. 油吸着マットで油を回収すると同時に管轄消防署へ連絡する。
4. 当社に緊急連絡する。
(フリーダイヤル：0120-315614)
必要な事項：お名前 場所 何の油が、どこから、どの範囲に、どのくらい(量)流出しているか。
緊急処置方法をアドバイスした後に、緊急出動します。

当社で扱っている緊急資材について

1. 吸着マット
オイルキャッチャー
地面、アスファルト上に流出した油を回収する。柔らかく、凹凸面にフィットしやすい。水面で使用すると油を吸収した後、沈む。

オイルプロッター

水に浮いた油を回収する場合に適している。

2. オイルブロック (粒状のもの)

水に浮き、水を吸収せずに油だけを吸着する。回収に手間がかかる。

ネット状のものに入れて使用すれば、オイルフェンスの代わりになる(下記写真参照)。緩やかな流れの中で使用する。

3. オイルキャッチャーロープ

親油性・撥水性ポリプロピレンのモール形状なので、水はほとんど吸わず、油のみ強力に吸着する。ロープ状なので、非常に合理的な油回収作業が可能。

芯に強力ロープを使用しているため、持ち運び回収作業、張り込み作業が容易にできる。

お問い合わせは、エネルギーサポート事業部 福間まで。(TEL 090-6409-5473)

緊急資材の使用例

