

お客様紹介

天星製油株式会社 様
〒434-0003静岡県浜松市浜北区新原 3833-1

TEL 053-586-9911
FAX 053-586-9915
http://www.tenboshi.com



写真右より、天星製油株式会社 前島営業2課長、鈴木社長、峰村精製課長と山陰興業 松下部長。遠路浜松市からお越しいただきました。

浜松市より、天星製油株式会社 鈴木社長、前島営業2課長、峰村精製課長が来社されました。天星製油株式会社様は、全国オイルリサイクル協同組合の仲間であり、業務内容が山陰興業と似ています。

廃油収集において競合十数社がひしめくなか、愛知県、山梨県、神奈川県の一部と地元静岡県を13台のタンクローリーが廃油回収しています。浜松市は、ヤマハ発動機、スズキ自動車など大手企業が立地し、それに伴い、部品工場なども多数存在しています。廃油収集先として、そのような工場関係が3割、カーディーラー・ガソリンスタンド・自動車修理工場などが6割、その他1割となっています。

再生油納入先としては、製紙工場に4割、アルミニウム二次合金に3割、メロン温室農家へ2割となっています。

「廃油リサイクルの専門家として、廃油のリサイクル、産業廃棄物の処理、油関連設備のメンテナンス等の事業活動を通じて地球の環境保全に貢献する」という会社理念に基づき、激戦区にありながらも工場を増新築するなど、着実な業務拡大を図っています。(聞き手長野)

昭和59年11月 天星製油株式会社設立
本社：静岡県浜松市浜北区新原 3833-1
山梨営業所：山梨県笛吹市一宮町国分1284-1
環境経営システム活動中
(エコアクション21認証)

営業品目

- ・廃油、産廃水、汚泥の収集・運搬、処分、再生
- ・再生重油の販売、潤滑油の再生及び販売
- ・分離槽、重油タンク等清掃等
- ・漏油対策品
(吸着マット、土壌処理剤の販売)
- ・タンク圧力検査

従業員：30名（平成20年2月現在）

鈴木社長より

ーすべてはお客様満足のためにー

かねてからエコス通信を読み、山陰興業に興味をもっていました。「お客様満足」に力を入れている点が弊社(天星製油株式会社)と合致しており、参考になる点が多いと感じていました。

今回は特に、再生重油販売において、どのように需要家とのコミュニケーションをとっているか、また、新規のボイラー用途に売り込んだかということを知りたいと思いました。

行く先々で親切に対応していただき感激しました。需要家の方々の話を興味深く聞くことができました。

トラブル対応や導入試験時にそこまでやるのか！というところまで山陰興業が対応したエピソードを伺いました。やはり物事を動かすのは人だということを改めて実感しました。

需要家トップの判断、現場担当者の方々の熱意、粘り、売り手担当者の卓越したホスピタリティ、長年の努力による信用といった要素の集積によるものだと感じました。

とりあえず、弊社(天星製油株式会社)ですぐにボイラー向けに再生重油を販売することは考えていませんが、お客様との関係を緊密にする、ということを心がけていきたいと思います。よい刺激をいただきました。



「イチロー思考」を読んで

非常に心に残った言葉があります。2004年に通算257安打の記録を抜いた試合後のインタビューでイチローが言った、「楽しんでやれ」ということばです。「楽しむ」というのは決して笑顔で野球をやるということではなくて、充実感を持ってやるということです。

努力するとか頑張るといった言葉は仕事をするうえで最低限のことであり、わざわざ口にするべきでないと、イチローは言っています。

確かに努力しているという意識がある限り、次元の低いことであり、そういった意識を消し去り、自然体で目の前の仕事や作業に没頭したいと思います。(金森)



ISO14001活動状況

12月13日、ISO14001の審査がありました。今回は定期審査で「法律の順守」を中心に審査されました。

結果は「改善指摘事項」0件で、登録に推薦されることになりました。

良い点として、エコス通信にて交通事故や緊急事態訓練、苦情への対応報告など広く情報を公開していることは当社とお客様のコミュニケーション手段として有効に機能していると高く評価されました。

このたびの審査登録機関から日本適合性認定協会へ推薦され受理されると、晴れて、登録継続となります。

導入して10年間ISOを維持し続けて来て、これからも変わらず会社の改善に寄与するものなのかを検討する時期にきています。既存の仕組みを改良して会社を改善し、今までになかった新しい仕組みや取り組みを生み出し定着させてきました。

今後の課題は、これらをもう一度評価し、対外的なPR材料という当初の目的を達成した今、次どうあるべきか全体で見直さなければならないと思います。

今回審査に協力していただいた皆さん、本当にお疲れさまでした。(高橋)

エネルギーサポート
事業部収集部門の
現場審査の様子
です。



速報

お客様からのクレーム

A社様で、再生燃料納品時にストレーナーが詰まるトラブルが4回も連続して発生しました。その上、配送会社乗務員の方からその都度報告を受けているにもかかわらず、誰も行動しなかったのです。しびれを切らしたA社担当者様から、お叱りの電話を受けてもまだすぐに動こうとしませんでした。

クレームを危機と感じない鈍感さと、「大したことではない」という傲慢さがあったのではないかと。会社としての重大な危機です。

なぜ大クレームが放置されてしまったのか、なぜストレーナーが詰まったのか、原因を徹底して調査し、改善します。

そして、お客さまに強く必要としていただける会社になります。

(安原)

元気の出る言葉

中村天風師



現在感謝でいくと、そりゃもう、一秒一秒が楽しく生きられる。
現在感謝、感謝でいくと、一秒一秒が楽しく生きられる。
不平不満を言わず、感謝の一念で生きることを説いています。
常に感謝の気持ちを持って行動すれば、周囲の人たちの助けも得られやすいでしょう。(長野)



日本を代表するガの一種で、ヤママユ。枯れ葉の裏に緑色の繭を作っていました。(宍道ふるさと森林公園にて撮影しました。)

社長が薦める今月の一冊
君に成功を贈る

中村天風 述 日本経営合理化協会刊

この本の「幸福な人生をつくる」の章で、「他人（ひと）に好かれる人になりなさい」と説いてあります。昨年末こんな素敵な「好かれる話」がありました。ある日サマンサリフォームの店に、一人のご婦人がドアを開けてご挨拶され、「うちの娘が長い間お世話になりました。有難うございました。」「暑いときも、雨が降るときも、娘に良くしていただいて・・・」とおっしゃいました。

毎朝店の前で障害者の娘さんが、施設からの迎いのバスの待ち合わせをしていました。バスが彼女を待つときは、施設の人は車のなかで待っていました。彼女が早く着いたときは、雨の日は店のなかへ。時間がかかるときは何かに座らせてあげる。そんなことが続いていたのですが、いつの間にか彼女の姿が見えなくなり、あまり気に止めなかった。そこへお母さんの来訪でした。

その瞬間お母さんが娘さんを遠くからいつも見守っていたことを知り、母親の愛情の深さを知る。同時に施設の人が彼女を車の乗せるとき笑顔とやさしい言葉と仕草。サマンサの皆の心くばり。彼女を中心に好意の輪が回っていた場面でした。それをお母さんが見ていたのです。

「何はともあれ、他人（ひと）に好かれる人間になりましょうや、ねえ。そうすれば、おのずと有意義な幸福な人生に生きられるんだから。（P15）」 彼女は他人（ひと）に好かれて、幸せな人生を生きています。（山根）

蔵書新着状況

- ・中小企業が強いブランド力を持つ経営 酒井光雄 日本経営合理化協会
- ・マンガで楽しむ出雲神話 スサノオ 山陰中央新報社
- ・地図で旅する日本の世界遺産 石見銀山 東京地図出版
- ・日本一の清流 高津川 益田地区広域市町村圏事務組合
- ・あなたが世界を変える日 セヴァン カリス=スキ 学陽書房
- ・出雲と石見銀山街道 道重哲男・相良英輔 吉川弘文館
- ・致知1月号 致知出版社

編集後記

新年おめでとうございます。本年も弊社にご支援をよろしくお願いいたします。さて、今年は古事記編纂1300年にあたり、島根県では大型観光事業が本格化します。7月には、「神話博しまね」が開幕します。昨秋、松江開府400年祭の一環で、松江市で「全国おでんサミット」が開催されました。ここで注目された「松江おでん」とは、具材にセリや春菊などの薬物を入れるそうです。おでんといえば、だいこん、こんにゃく、卵などが定番で、具材の種類は地域や家庭によって異なります。松江おでんが、新たな名物となって、神話博しまねを盛りたてて、全国に広まっていくとうれしいと思います。（長野）



ちょっといい話 No21

Y製作所様が来社され対応しました。2年ごとに処分場を廻りチェックリストを基に前回との違いが無いか確認をされました。

確認項目の中で、火災予防に関する質問があり、河上部長から消火器を用いた消火訓練と出雲消防署への火災通報訓練の記録をお見せしたところ、消防署への通報訓練を取り入れていることに大変感動されました。「今までいくつかの会社を回ったが、ここまで行っている会社は無いよ」と言われ、早速河上部長にこの話を伝えました。河上部長もこのような訓練を行っていることを、評価して頂けて良かったと喜んでいました。

第三者の方に認めていただける事が一番うれしいですね。（松下）

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、**安来産いちご**です。締切は1月末です。奮ってご応募下さい。

Q：石見銀山遺跡が世界遺産登録されて何年になるでしょう？



先月号の答は、「画竜点睛、竜頭蛇尾等」でした。抽選の結果、雲南市 城様が当選です。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>)



2012

1月

Vol.224



『感動』



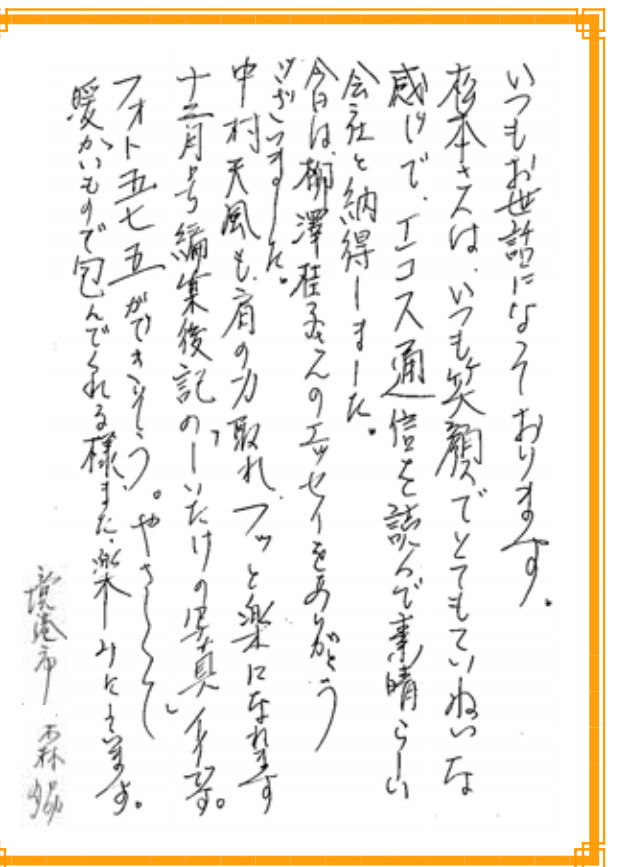
廃油収集メンバーの写真上段左より、大國リーダー、長谷川社員、金森社員、大内社員、写真下段左より山口社員、松本社員、横地社員、吾郷リーダー。最強の収集チームです。

境港市の森脇様から、上記のようなうれしいお便りをいただきました。

森脇様は、昭和44年に自動車整備会社を設立、現在地に平成4年に移転され、山陰興業とはそれ以来のお付き合いであり、弊誌エコス通信の読者でもあります。また、森脇様は無類の読書好き。最近は写真にも凝っておられるようです。弊誌の写真も興味深くみていただいています。

廃油収集に境港担当の松本社員が伺っています。廃油収集がないときでも廃油置き場の状況確認、御用聞きにお邪魔しています。

そんな松本社員の対応に好感を持っ



ていただきました。

「いつもニコニコ笑顔で、丁寧にきちんと対応していただいています。社員皆さんの意識がすごいですね」と最高の賛辞をいただきました。

私たちは、「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」ことを会社理念として、活動しています。これからもお客様から必要とされる社員になれるよう努力していきます。

新年の冒頭に当たり、お客様からのお便りをご紹介することで私たちの「年頭決意」といたします。（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。



他人（ひと）に好かれる人になる

・周りから、お客さまから素晴らしいと言われる社員と会社になる・

社長 山根久志

中村天風師は、「あなたが、有意義な幸福な人生に生きるためには、何をおいても、まず《他人（ひと）に好かれる人になりなさい》。」と名著「君に成功を贈る」の中で説いています。

私たちがいつまでも成長し、発展し続けるために、社員の皆さんは、この「他人つまり、お客さまに好かれる」ことを絶えず目標にして、あなたの力を向上させて下さい。お客さまから好かれ、強く必要とされる努力をいつも続けて欲しいのです。

なぜなら、お客さまが私たちの商品やサービスを買って下さる基本は、「好き・嫌い」です。お客さまがあなたが好きだから。この商品が好きだから。この会社が好きだから買って下さるのです。私たちも嫌いな商品、嫌いな店員さん、嫌いな店からは決して買わないことを思い出して欲しいのです。

もちろん安いから買うという動機もあります。しかし単に価格を下げることは、私たちは絶対にやってはいけません。なぜなら価格を下げることは、自分の商品の価値がないことを自らで認めることになるのです。

特にこれからは、需要が減少し、烈しい価格競争が

始まり、力の弱い中小企業は消えていく運命です。

だから私たちは今まで以上に自分や商品や会社の価値を高め、お客さまの満足度を高め、価格の高い商品を買ってもらい、お客さまの満足度を高めることに力を集中して下さい。

まずあなたが、自分自身の価値を高めてください。自分自身に絶えず問いかけ、自分の価値を高める。そして周りから好かれる人になって欲しい。結果あなた自身に自信と誇りが育ちます。

- ・お客さまにもっと喜んでいただくにはどうしたらいいだろう？
- ・お客さまのお役に立つ仕事とは何だろう？
- ・君だから買ってあげると言ってもらえるにはどうしたらいいだろう？
- ・お客さまから、同僚社員から「彼は素晴らしい！」と言ってもらえるにはどうしたらいいだろう？
- ・お客さまから感動、感激してもらうにはどうしたらいいだろう？

私はこう考え、こう実行します

【安原】お客様の話を一生懸命聞き、一生懸命考えます。

【松下】昨年より活動量を2倍にし、お客様と接する回数を増やします。

【河上】お客様の困ったに答え

ます。

【岸本】お客様の立場に立って物事を考え、困ったを改善できる提案をする。

【福岡】一軒一軒のお客様に情熱を持って対応します。

【福島】些細なことでも相談にのってあげる。

【吾郷】私は現場のキーマンと絶えず接触し、現場の方から好かれる人となります。

【大國】今まで以上にお客様の困ったに耳を傾ける。

【木村】信用第一、人に好かれる。

【榎並】お客様の要望に対応できる様に、スケジュール管理を行います。

【岡田】他人に解りやすい説明で、好かれる社員になります。

【横地】新しい収集エリアで早く名前を覚えてもらえる様に

対応します。

【山口】私は雲南・三次・庄原地区のお客様を早く覚え

ます。

【松本】何事もお客様の立場で考えて行動します。

【木村憲】まずは同僚から素晴らしいと言われるようになる。

【石橋】私は大きな声で挨拶を

します。

【長谷川】今のサービスを進化させ継続していきます。

【植尾】相手の目を見て話を

します。

【高橋】私は新しいことに興味を持って取り組みます。

【岩本】明るく元気な接客・電話対応を心掛け

ます。

【藤原拓】お客様に喜んでいただくにはどうしたらいいか、考え、仕事

します。

【勝部】工事で身につけたKYを生かす。

【金森】元

【藤原大】大きな声で挨拶を

します。

【中村】現場にてKYを徹底し、安全作業を実行

します。

【清水】お客様のことを一番に考え、お客様が喜ばれる様な

作業者になります。

【足立】いつも思いやりの心を持って、お客様に接

します。

【長谷川真】お客様が笑顔になれるような電話対応を心掛

けます。

【長野】エコス通信で、お客様にとって有益な情報を届け、

読者を増やして

いく。



ヤブムラサキの実。
穴道ふるさと森林公園で撮影しました。



ワクワクドキドキの2週間

出雲養護学校高等部2年の今岡くんが
職場体験にやってきました。

今岡君の実習のねらいは、自分にあった仕事を見つける。働く力をアップさせる、です。また、実習に先立ち、次の3つの目標を定めました。自分から進んで行動する。注意を受けたら、素直に聞く。会社の人の話を良く聞く。

《今岡君の感想》

廃油収集業務、タイヤラックのペンキ塗り、廃油タンク改修作業、工場内作業等体験しました。体験した作業の中で、一番興味を持ったのは、廃油引取り業務です。大型タンクローリーに乗せてもらい、松江営業所へ廃油を引き取りに行きました。タンクローリーの助手席に初めて乗りましたが、見渡しが良く、また安全運転で乗り心地もとても良かったです。また、タンク上にも上がり、操作を見せてもらいました。

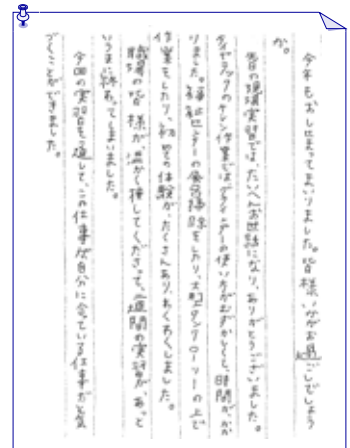
また、工場内作業で再生燃料の水分測定が大変おもしろかったです。正確に測定することができました。

当社業務はいろいろあり、限られた時間での体験でしたが、言われたことを忠実に守って、安全作業を行うことができました。

今岡くんは、いつもニコニコしていて、まわりにいる人をも和ませてくれ、いい雰囲気してくれます。挨拶も自分から声掛けができ、私たちも初心に戻り、笑顔の挨拶の大切さを再確認することができました。
(聞き手長野)



タイヤラックのペンキ塗りの
実習中です。



今岡君から丁寧な礼状を
いただきました。



エコプロダクツ2011を見学して

東京ビッグサイトで開催されたエコ
プロダクツ2011に行かせていただきました。
限られた時間を有効に使うため、次のエコ
ツアーに参加しました。

「エコ&エシカル入門「消費」から世界を見る」

エシカルとは、「倫理的」「道徳的」という意味で、エシカル消費とは倫理的に正しい消費ということです。

具体的には、倫理的に疑問のある企業からの消費を止め、倫理的な企業から買おうという運動のことです。ケータイゴリラプロジェクトは、世界中で携帯電話が普及していくなか、ゴリラが犠牲になっており、絶滅の危機にあるゴリラを保護しようというものです。携帯電話には、レアメタルが多種含まれていますが、それを採掘するため、ゴリラの住むジャングルが次々と荒らされているのです。不要になった携帯電話を回収し、業者に買い取ってもらい、それを保護活動に使います。

他にびっくりドンキーを展開する株式会社アレフの食料廃棄物を肥料にする取り組み、株式会社ウインローダーのものの循環を通して、不要物を資源化する取り組みを見学しました。

これから学んだことは、私たち消費者は、社会に還元される商品を選ぶ。そして、そのような消費行動により企業支援できるということです。

環境学習に訪れた子供達で各ブースはあふれかえっていました。クイズラリーやワークショップ等、クイズを解きながら、また、牛乳パックで紙漉をしながら等々、楽しみながら環境について学ぶ仕組みが斬新でした。

また、会場内のゴミについても、入場者が11分別して排出します。そしてそれを運搬しやすいように圧縮して再資源化するエコプロゴミゼロ作戦を実施しています。至る所に環境への配慮が感じられました。

次世代へ向けて、省エネルギーで幸せな社会を構築するすべを考えさせられました。私は、エコ&エシカル消費活動を地道に実施していこうと思います。
(長野)



体験コーナーは大人気!!

