

お客様紹介

株式会社チロル 様
(通称商号チロル観光)

〒689-4402

鳥取県日野郡江府町小江尾11-1

TEL 0859-75-3300

FAX 0859-75-3700

http://www.tirol@road.ocn.ne.jp



チロル観光様のバスは、車体の3色のラインがさわやかでステキです。これは、母体の川上運輸様の「川」の字をイメージしています。(HPより引用させていただきました。)

ちろりんツアー

運輸業でありながら(有限会社川上運輸)、平成8年に貸切観光バスによる企画旅行の事業に参入されました。

ちょうど団塊の世代とよばれる人たちが定年を迎える時期にきており、余暇を楽しむ時代が到来するという思いで起業されたそうです。

昨年、東北地方大震災がおこり、日本国中が自粛ムードになりましたが、最近徐々に回復してきているそうです。また、女性グループの旅が圧倒的に多く、女性の気ままな一人旅も珍しくないということです。「その時代を見極め、その時代にあったやり方をしないといけない」が、川上社長の持論です。

当社の看板ツアー「ちろりんツアー」は川上社長はじめ、スタッフみんなで季節にあったプランを練ります。今の時期では、南国高知へいちご狩り(食べ放題)と日曜市や、旬の味覚「日生(岡山県)の牡蠣巡り。春には、京都伏見 醍醐寺の桜見物や大阪造幣局 桜の通り抜けなど、季節にあった内容でしかもお腹もいっぱいになるというおいしい企画でリピーター続出。大人気ツアーです。



川上社長と一緒に出勤する、トイレのかたど
客の気持ちも川上社長の心を通じ、お
客が安心して、お
客が安心して、お

お客様からのうれしい礼状も数多く届き、「お客様にどれだけ満足感をもっていただけるかが大切です。お客様に、行ってよかった、また行こうと思っただけのような内容、サービスにスタッフが協力して取り組んでいます」と、川上社長の宝物になっています。

「会社は地域と密着していないと発展しません。地元で愛される企業でありたい。またお客様の身になって、誠心誠意やります。」と川上社長から、力強いお言葉をいただきました。

(聞き手:長野)



ちろりんツアーを企画するスタッフの方々。社員最前列、川上様。後方左から、加藤様、福田様、小谷様、松森様、伊田様。お花見ツアーはまだまだ間に合いますよ!!

* 有限会社川上運輸様は、トラック運送事業において、2010年12月10日、グリーン経営認証を受けられました。これは、環境保全の取り組みを審査されるものです。また、主な業務は、サントリー天然水奥大山ブナの森工場生産される天然水の運搬、クロネコヤマトの幹線輸送などです。



指摘改善

危険物車輛の常置場所を再設定し、ロープ張りをしました。

これは、管轄消防署から指摘があったもので、決めた場所にきちんと駐車できるように区画をし、駐車位置を設定しました。大型車輛の出入りもスムーズに行えます。



バイオ再生重油(仮称) 実験状況

オイルリサイクル協同組合事業を代表して、2011年春より当社で「バイオ再生重油(仮称)のJIS化」に向けた実験を行っています。目的は、通常の再生重油に使用済み天ぷら油を混ぜる事で、CO2削減効果の大きい新しい燃料を開発する技術とリサイクルを進めることです。

当社には違う油脂の物を混ぜるという攪拌混合のノウハウがあり、直ぐに実験は出来ました。しかし、本当に設定した油脂の割合通りに混合されているかを、検証する技術や装置が無いため、今回、島根県産業技術センター 環境技術グループの皆さまの協力を頂きながら、実験を進める事となりました。

特に攪拌混合されたバイオ再生重油(仮称)の分析を「共同研究」とし、組合事業である「バイオ再生重油(仮称)のJIS化」に向けた実験報告書をまとめていくこととなります。

(松下)

9月から実証実験に入り11月、夏季実験が終了しました。今年度の計画で締めにあたるこの夏季実験・分析報告書は1月に完成しました。この報告書はJIS化検討委員会にて検討する際の資料となり、計画に沿って実施してきた実験と分析結果を具体的に検討していただきました。これから来年度の計画に向けて準備を進めていきます。

(高橋)



「大丈夫やで」を読んで

昔、聞いた話を思い出しました。

自分の母親が姉を産むとき、前日まで仕事をしていた、陣痛が始まると父親が自転車で産婆さんと呼びに行き、自宅で赤ちゃんを産んだそうです。そして、家族がみんな一緒になって世話をしたと。

今のように病院任せで産むよりも、産婆さんの手をかりて、自宅で産む方が子供にとっても、家族にとっても、親の愛情が多く深く伝わるのではないだろうか。

本書を読んで、昔、両親から聞いた話を思い出しました。と同時に、お産は自宅でしたほうが親も子も安心できると思います。

大丈夫は安心感を与えます。

他の場面でも使えそうです。

(河上)

元気の出る言葉

中村天風師

具合が悪いときに具合が悪いと思ったら、
具合が悪いのが治るかい

言葉には人生を左右する力があります。この自覚こそ人生を勝利に導く最良の武器だといえます。積極的な言葉を発すれば、病も運命もどんどん良くなっていくのです。つねに前向きに明るい未来を目指そう。(長野)



蠟梅(ろうばい)。蠟細工のような、梅に似た花からこの名になったそうです。香り芳しく、寒い季節にほっと和ませてくれる花です。(出雲市内にて撮影)

社長が薦める今月の一冊

辞書 大辞林

松村明編 三省堂刊

今月の社員への手紙にあるように、信じられない、とんでもないことが起きました。しかし気を取り直して、中村天風師を紐解きました。

単に《知っている》を超え、《自覚》を強めて《信念》まで育てるのが教育であると説いてあります。自覚と信念の持つ意味をはっきりさせる必要を感じ、大辞林を引きました。

- * 自覚 自分の立場・能力などをよく知ること。
- * 信念 固く信じて疑わない心。行動の基礎となる態度。

ちょうどその時担当課長から電話があり、「取締役様を怒らせてしまいました。申し訳ありません。」と数日経って、そして初めての報告と謝罪の言葉でした。彼は「お客さまを怒らせてはいけない」との自覚の域によく近づいた。

教育とは飽きず、諦めず、くり返し続けるという《信念》を持つことの大切さを、私はその時痛感しました。社員は自分の立てた目標をしっかり《自覚》し、強い《信念》を持って達成して欲しい。

(山根)



『感謝する』

クレームや失敗が連続して起こっている。なぜなのか、自分なりに考えてみた。

失敗しない仕組みや、クレームの対応手順、確かに必要なことであるが、自分自身の心の何処かに、「社員が仕事をするのはあたりまえ」

「仕事をしたらお客さまからお金を頂くことはあたりまえ」

日々の業務の中で、全てがあたりまえのことであると思込み何も感じずに、深く考えることもなく、何気なく消化しているのではないだろうか。

仕組みや手順の前に「感謝の心」を持ち、仕事をいただけるお客さまに感謝し、仕事をしてくれる社員に感謝する。

感謝の気持ちを持って仕組みを作り、手順を守る。感謝の言葉「ありがとう」「おかげさまで」のひとことからはじめます。(安原)

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、ひな祭りのお菓子です。締切は2月末です。奮ってご応募下さい。

Q：鳥根県が展開している大型観光プロジェクト「神々の国しまね～古事記1300年」の公式テーマソングを今年、歌う歌手は誰でしょう？

先月号の答は、「4年もしくは5年」でした。抽選の結果、湯梨浜町 岩崎様が当選です。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 鳥根県松江市八幡町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>)

蔵書新着状況

- ・金屋子縁起と炎の伝承 玉鋼の杜 金屋子神社
金屋子神社宮司安部正哉様より寄贈
- ・脳を創る読書 なぜ「紙の本」が人にとって必要なのか
酒井邦嘉 実業之日本社
- ・たたら製鉄と近代の幕開け 鳥根県立古代出雲歴史博物館
- ・開府400年シリーズ 松江誕生物語 山陰中央新報社
- ・地球のかたちを哲学する ギョム・デ・プラ 西村書店
- ・ランチェスター戦略 弱者逆転の法則
福永雅文 日本実業出版社
- ・致知2月号 致知出版社

編集後記

「サクラサク」一昔も二昔も前、大学入学試験の可否の知らせはこの文言でした。なんて夢のあるステキな心躍る言葉でしょう！しかし、東京大学が9月入学を表明して実現すれば、この言葉は使えなくなるのでしょうか。この9月入学の表明にはいろいろなところに波紋を与えています。4月入学と9月入学が混在すれば、就職時期はどうなるのか。大学入試制度の在り方を根底から覆すような事態だと思えます。世界各国の大学との留学等を促し、国際競争力をつけ優秀な人材を育てるためとありますが、もっと魅力ある大学を目指し、大学側の努力も必要ではないかと考えます。(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。



2012
2月
Vol.225



お客様の困ったを解決

こんなにきれいになりました。見てください！

『感動』

清掃後

清掃前



いすゞ自動車中国四国株式会社米子サービスセンターのリサイクルステーションの清掃をお試し事業所として、実施させていただきました。

以前より、リサイクルステーションの環境整備について悩んでおられました。現状の場所で、何とかきれいにしたいということをお聞きし、山陰興業のノウハウをもって、作業に入りました。

これは、山陰興業の付加価値サービスの一環として、お客様の困ったを解決してあげましようということで始めたことです。床、壁ともに長年の経過で、思った以上に時間と労力がかかりました。

しかし、時間と労力を掛けた分、予想以上にきれいになり、施工した私たちも満足のいく仕上がりとなりました。お客様から、「置き場がきれいになり便利に

なりました。油をこぼす心配もなくなりました」と、とても喜んで頂き、達成感を感じました。私たちも、廃油回収の際は、こまめにタンクを拭いたり、タンク付近の片付け等をして、このきれいな状態を維持していこうと思えます。

古くなった廃油タンクを交換するだけでも、リサイクルステーションは明るくなります。今後も、古くなった廃油タンクの交換、またお客様が使いやすいようなラックなども検討していきたいと思えます。

すべてはお客様のために、差別化したサービスを考えて行きます。(福岡)

*リサイクルステーション(仮)：本来一般的には廃棄物置場という呼び方をしていますが、リサイクルが始まる第一歩の場所として、リサイクルステーションとしました。



自覚が進むと強い信念を持てる

・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

昨年末A社様で、4回も連続してお客さま側のストレーナーが詰まるという、品質上重大な欠陥が発生しました。それだけでも非常事態です。その上ローリーの運転手さんが3回もその度に社員達に報告してくれていながら、聞いた社員達は会社に報告せず、放置していました。

4回目になって担当のF係長様から、「どうなっているんだ！」と強いお怒りのクレームが松下部長に直接あり、そこで初めて会社が知ることになりました。今品質管理を強化しつつあります。

今年に入っても続いています。S社様が施工された工事について、課長がS社取締役へ直接、工事について非難したことへのクレームです。この件も本人から会社に報告がありませんでした。

しかし幸いなことに相手の社員の方から榎並社員へ、その取締役のお怒りをご忠言、ご報告いただいた。そこで初めて会社が知った。その日のうちに安原常務と私で訪問し、謝罪しました。

私は今までこんな教育しかしてこなかった自分の至らなさを痛感しています。

当然のことながら私は品質を最優先することを訴

えてきました。「報・連・相」の大切さも、「悪いことは隠すな」とも計画書のなかで訴えています。その上当然のことながら毎月の社員への手紙で、お客さまに好かれること。お客さまに感動してもらうことを訴えています。

なぜこんなことが起こるのか？ しかも続けて。

そんな時に中村天風師の「強い心になる達人の知恵」を開きました。その中に「《自覚》が進むと強い《信念》を持てる。」と言う訴えがあります。「自然にああ、そうなのかとうなずくのが《自覚》というものです。自覚が強固なものになると、努力をしなくても、自然に、確固とした信念が持てるようになります。」

つまり今まで私が社員教育してきたとうそぶいていても、現実には《信念》どころか社員の《自覚》にさえ到達していない。社員の意識レベル、教育の現実を知らされた瞬間でした。

《自覚》を進め、強い《信念》を持った社員を育て、「周りから、お客さまから素晴らしいといわれる人と会社になる」ことを進めます。

私はこう考え、こう実行します

【安原】会社の代表としてお客様と接していると自覚し、責任を持った言動をします。

【松下】「Bad News Is Good News」社長には、お客様先で行った悪い事案を報告します。

【河上】私は安全も同じことと考へ、今後も安全講習を進めます。

【岸本】問題が発生したらすぐに報告し、また、日報での「報・連・相」をいかして情報を共有する。

【福岡】自分の性格、考え方、能力を自覚し、それ以上のことを現時点で認識しない。

【福島】思いやりの心を忘れずに。

【吾郷】「報・連・相」を確実に、情報豊かな会社と社員を目指します。

【木村】信用第一

【山口】私はお客様がどうすれば喜んでもらえるかを考へて

仕事します。

【榎並】お客様からの情報に限らず、どんな情報でも聞いたその日に報告します。

【木村憲】現実を自覚します。

【横地】自分の対応に不安や疑問を感じたときは、同僚や上司に相談し、ベストな対応を追求します。

【岡田】お客様から必要とされるようもっと知識を身につけます。

【植尾】報・連・相の徹底。

【石橋】安全第一で、運転します。

【松本】初心に戻り良いところを伸ばし、良くないところを改善します。

【小村】基本を忘れず、強い信念をもってKYSをします。

【高橋】私は分析の手順を守り作業の危険を自覚します。

【長谷川】まずは「自覚」を持ちます。

【岩本】自分の言動は会社の意見や行動になるということを知り、電話対応、接客に努めます。

【藤原】お客様から素晴らしいといわれる会社になるよう、自覚をもって仕事をする。

【勝部】報・連・相を確実に、徹底して行います。

【金森】報・連・相を徹底して行います。

【藤原大】常に安全作業を意識して作業を行います。

【中村】自分勝手な判断はせず上司に報告・連絡・相談する。

【清水】私は報・連・相を守ります。

【足立】どんな小さなことでも「報・連・相」します。

【長谷川真】どんな些細なことでも「報・連・相」を徹底します。

【長野】自分の立場をわきまえ、相手のことを考へて行動します。



見事に咲いた寒ばたん



おおた工業フェア&企業視察に 参加して

このたび、出雲商工会議所主催の東京都の「おおた工業フェア」と大田区内企業の視察に参加させていただきました。

大田区には約4,000の工場があり、「ものづくりのまち」として知られています。主に金属を素材とした「削る」「磨く」「形成する」「メッキする」といった、ひとつの加工を専門に請け負っている工場がほとんどです。大田区はものづくりの達人が集まっているまちです。

大田区の企業のものの創り方、会社の運営方針、行政の製造業に対する考え方・関わり方、そしてそれを形にするため、工業フェアを開き、すこしでも町工場が存続できるような環境づくりに感動しました。

仕事をする上でのモチベーション、会社、社員、お客様とのつながり、中小企業ならではのコミュニケーション、らしさをだすことがこれからの我が社の方向のように感じます。

一つのことにとこだわらず、いろいろな観点からコラボでもいいかもしれません。多角的な

▲ 目的で仕事を広げていかないと、中小企業の先は暗いでしょう。

このたびの視察研修では、出雲市内企業の社長様とご一緒させていただきました。外に出て、我が社を再認識できました。 (木村)

今回の視察では、中小企業の社長方々の生の声や大企業の現状、島根よりずっと厳しい環境で働いている社長様の、悲観ではなく希望を聞くことができました。

また、一緒に参加された出雲市内企業の社長様と話し合いの場ができ、とても貴重な体験ができました。我が社の評価(社長が教育熱心である)もいただき、再認識することができました。

工業フェアで知った、気泡式液面計は、お客様先の圧送式廃油タンクに応用できるかもしれません。自分の目で見た技術や製品が無限大に広がってきます。

このたび受けた刺激や体験を当社業務にいかしていきたいと思います。 (岡田)



日本経営合理化協会研修レポート

1月25日から1月27日、東京で行われたセミナーに参加させていただき、ありがとうございます。その一部を紹介します。

~コマツ株式会社

坂根会長の講話から学んだこと~

商品ブランドの考え方として、コマツでないと困るという度合いを高め、パートナーとして選ばれ続ける。これも差別化された商品づくりをした結果、商品である建設機械からアフターサービスまでコマツでないとどうにもならないという、お客様が離れられない状態をつくる。

また、社長への報告は、

Bad News Is Good News.

悪い報告こそ、社長にとって良いニュースでありそれが、改善につながる。社長へは、現場で起こった良いニュースはもちろん、悪いニュースも知らせる。

(松下)



今月の工場改善・・・ 安全作業のために

1月初旬に、斉藤式遠心分離機のオーバーホールを受けました。壊れた箇所はなく、順調に稼働しています。

1月28日は、メンテナンス日として、この斉藤式遠心分離機の分解清掃を行いました。

お客様に安心して使っていただける製品作りを目指し、こつこつと地道に作業していきます。 (木村)



遠心分離機の清掃中