

お客様紹介

島根県立松江養護学校  
乃木校舎 様

〒690-0046  
島根県松江市乃木福富町733-2  
TEL 0852-21-3673  
FAX 0852-28-5755

近年、サービス系企業への就職が増えており、より実践的な実習をするため、週2回、校舎全体を商業施設に見立てて、4店舗がオープンしました。職業教育の一環で、地元企業の支援を受け、訓練を重ね、地域の皆様や保護者の皆様をお客様として迎えて、接客などの実習を行っています。先生の助言を受けながら、生徒の皆さんは一所懸命働いています。

食堂サービス班がみのり亭、流通サービス班がみのりマート（コンビニエンスストア）、清掃サービス班がNogi Clean Service（洗車・タイヤ交換等）、服飾雑貨サービス班がレコレテ（服飾雑貨販売）の4店舗です。

洗車の間に、食事したり、買い物をしたりして、のんびりするのいいでしょう。生徒さんの元気のいい笑顔の対応で、楽しいひとときを過ごすことができました。食堂の食事はおいしく、安いです。また来たいと思います。

読者の皆様も是非、ご来店ください、生徒さんが笑顔でお待ちしています。（長野）

乃木校舎案内図



10月営業日：1~5, 11, 18, 23, 25日  
営業時間：9:30~14:30  
(食堂：11:30~13:30)

【流通サービス班】



生徒さんがコンビニエンスストアに就職したのがきっかけではじめたそうです。お菓子、ラーメン、飲み物などや本校での作業製品の販売をしています。10月からは、本校で育てられたジャガイモなどの野菜の販売も始まります。

【食堂サービス班】



厨房の様子（がス）ですのさ

コーヒー付のみのり定食（500円）が大人気ですよ。食べにきてね！



品目ごとに調理担当をきめ、本校で育てている野菜や地元食材を使っています。7月は、1日に70人ものお客様が来られ、行列が出来ました。給仕が板についたお二人です。笑顔の接客で、お客様に大人気です。

【服飾雑貨サービス班】



トートバッグやポーチなどステキなデザインでしかも格安です。生徒さんが検針器でチェックし、仕上げます。



縫い物が好きで、自分が作ったものが売れるとうれしいよ。

【清掃サービス班】

ガソリンスタンドで実習させていただき、手洗い洗車でお客様の車を優しく扱っています。

多いときは1日に8台洗車します。車にキズがつかないように、作業着のファスナーをきちんと締め、爪もきちんと切っています。マットもきれいにしてもらえます。最後に拭き残しがないか厳しいチェックがあり、完璧です。



気  
す  
き  
れ  
い  
に  
な  
れ  
が  
て

「地下タンク事故に学ぶ」

地下埋設タンクの老朽化に伴い、油の漏洩による環境破壊の危険が増したことから「内面塗装」「内面ライニング」等の処置が義務づけられた。施工業者の少なさに加えて全国的に対象の基数が多く、施工が過密状態にあるのが現状である。

そんな中で、ここ3ヶ月の間に全国で4件の爆発事故が発生した。可燃性のガスに何らかの原因で引火したものと考えられるが、絶対にはならないことである。

お客様の施設を健全に保ち、長期にわたって安心して安全に使って頂く事が目的であるはずが、正反対の結果を招いている。その原因は、安全に対する知識や技術の不足、或いは施工を急いだために起こったヒューマンエラーであると考えられる。お客様の存在を忘れ、自分たちの都合だけを優先した時に事故が発生するのではないかとと思う。

「安全は全てに優先する」を実践すれば、必ずお客様に心から喜んでいただける施工ができると思っています。

以前M社様からこんな言葉を教えて頂いた。

- A: あたり前のことを
  - B: ポンヤリせずに
  - C: ちゃんとやる
- 「安全のA・B・C」である。

（安原）

お客さまからの便り

ECO'S通信8月号に記載されている鳥取県智頭町に新しい営業拠点を作られて、さらに発展される貴社の姿をみてうれしくなります。しかし、山根社長の思いは、当然規模を追うのではなく地域密着で社員一人一人の幸福とお客さまの発展に資することだと思いますので、智頭にそびえるグリーンタンクとともに新しい地区でも「えにし」を基礎に着実にステップアップすることを企図されていると思います。

ECO'S通信8月号で、安原さんのクレーム対応の記事を拝見しました。安原さんの言葉で「休日のクレームに対して、まさかここまで素早い対応をしてくれたことで、相手を責めるよりも感謝の気持ちがわいてきた」とあります。これこそお客様の期待値を上回る対応であり、顧客満足そのものです。これを感動の念で受け止められた安原さんの気づきは素晴らしいと思います。今回は貴社が感動する立場でしたが、今までも貴社がお客様の事前期待を上回る対応をされたことがあろうと思っておりますので、今後も「お客様満足」の意識を従業員の皆様全員に浸透させて頂きたいと思っております。

（抜粋）

（顧客ロイヤルティ協会理事 島村様より）

鳥取営業所~information~



緊急資材庫の整理を行いました。河上部長と横地社員に棚を作って頂き、緊急資材などをきちんと収めました。これで、緊急時には必要な資材をいち早く持ち出すことが出来ます。お客様から緊急要請があれば、即対応していきます。（大國）



「アガらず話す方法」を読んで

私は、普段接することが多い人や、同僚仲間などへ話をするときは、特に緊張することもなく話をする事ができます。しかし、大勢の人の前や、初めて会う人やたまにしか会わない人に話す時は、大変緊張します。

この本では、アガらずに話す方法として、テクニックと心構えがあると説明しています。

何でも一緒だと思いますが、事前に情報を収集し、整理しておいて、話す内容を順序よく組み立てる。それを文章として書くことが必要だと書いています。

事前に徹底的に調べて準備しておくことで、自分の心の中にある不安を取り除くことが、第一歩であると感じました。（福岡）



「クサギの実」葉をもむと独特の臭気があります。果実は黒紫色に熟し、赤紫色のガクが花弁のようで、かわいい形です。



社長が薦める今月の一冊

日本の「かわいい」図鑑  
 ファンシー・グッズの100年  
 編者：中村圭子 発行所：河出書房新社



「今、世界から注目されている日本の kawaii... が、世界中の人々を惹きつけています。(P4)」

この本は当社図書系の足立さんの推薦によるものです。いつも堅い話ばかり。たまには女性のやさしい感性にも目を向けたらどうですか？という彼女の意図です。

このお盆に私の従姉が東京から帰省し、一緒に食事をしました。彼女は若かりし頃の松江の思い出がいっぱいで、楽しかったのでしょう。礼状が送られてきました。

「ず～っと昔の頃の思い出。終戦の昭和20年代の少女雑誌「ひまわり」、「中原淳一」の絵は私の全てでした。夢を育てて頂きました。私は今でもひまわり少女です。」

同封されていたのは、たくさんの中原淳一グッズ。彼女にとって中原淳一の kawaii が、自身の健康と、人生を心豊かに過ごすための何にも替えがたいエネルギー。大切な生命(いのち)の源です。異性ながら、kawaii が世界中の女性を惹きつける意味が判るような気がします。(山根)

蔵書新着情報

- ・商店街はなぜほろびるのか 新雅史 光文社
- ・みつばちマーヤの冒険 ワデ・マルボン・ネル 小学館
- ・日本の「かわいい」図鑑 河出書房新社
- ・省エネの大研究 山川文字 PHP研究所
- ・自由訳 方丈記 新井満 デコ
- ・時間を忘れるほど面白い雑学の本 三笠書房
- ・この子を残して 永井隆 日本ブックス
- ・超訳 種の起源 ? 生物はどのようにして進化してきたのか  
 チャールズ・ダーウィン 技術評論社
- ・「折れない心」をつくるたった1つの習慣 植西聡 青春出版社
- ・わくわく子供のアインシュタイン式論理脳ドリル  
 アインシュタイン研究会 東邦出版
- ・教科書が教えてくれない日本の領土の歴史 晋遊舎
- ・松下幸之助からの手紙 - 大切な人たちへ -  
 松下幸之助 PHP研究所
- ・ディズニーサービスの神様が教えてくれたこと  
 鎌田洋 ソフトバンククリエイティブ
- ・ゴーマニズム宣言SPECIAL脱原発論 小林よしのり 小学館
- ・親子で楽しむわくわく数の世界の冒険 桜井進 日本図書センター
- ・日経トップリーダー 日経BP社

**山陰興業蔵書本をお貸しします** 本誌で紹介した蔵書本等、広く皆様にお貸し致します。  
 営業マンや当編集部に遠慮無くお申し付け下さいませ。

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名の方に中村天風 2013年版 成功手帳(最高級牛皮革装丁)もう1名の方に普及版(レザー調ビニル装丁)を差し上げます。クイズの締切は10月末です。奮ってご応募下さい。

Q:平成24年10月8日(月)に第24回出雲全日本大学選抜駅伝大会が開催されました。優勝したのは、どこの大学でしょう？

先月号の答は、「8月15日」でした。広島県 佃様が当選です。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

編集後記

青山恵子さんの日本の詩コンサートに行きました。青山氏は地元出雲市出身で東京藝術大学音楽科、同大学院博士課程を終了後、音楽部門で日本で初めて博士号を取得された音楽家です。

コンサートでは、「ちいさい秋みつけた」の童謡から始まり、メゾソプラノのやや高め澄んだ声に、郷愁をそそられました。「かんぴょう」というおもしろい歌や「さとうきび畑」などおなじみの歌が、とても新鮮に耳にはいつてきました。

第二部の短編オペラ「雪女」も松江ならではの選曲で「さすが...」と聞き入りました。恐ろしい雪女ではなく、巳之吉とのやり取りが情感たっぷりと歌い上げられ、気分が高揚してしまいました。日常の忙しさから完全に切り離され、ステキな秋のひとときを過ごすことができました。しばし余韻にひたって帰路につきました。(長野)

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  
 エコス 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>)



『感動』

「心待ち」最高の励まし

紙面への反響があるというのは、編集子にとって最大の感動である。



先日は、おハガキ、ありがとうございました。  
 エコス通信、いつしか、心待ちに拝見に利用  
 9月号も、さりげなく草花の光を配  
 目に留まるが、長野さんのやさしいまなざし  
 を感じます。  
 日常、何かとご多忙から、ストレスに気がち  
 りで、天風さんです。  
 特に180P、124P  
 庭、読んでいます。  
 魂に直接に語りかけ、感動の教へと  
 実感しています。  
 今の中学校へ行っ話してほしいです。  
 金田



(抜粋)

境港市K社様からのファックス

お客様からうれしいファックスをいただきましたので紹介します。

エコス通信を心待ちにしてくださっているのではないですか。何を楽しみにしてくださっているのか伺ったところ、

「いろいろな情報がコンパクトにのっているのがいい。毎月何が載っているか楽しみです。」

最近の記事では、手形の件でお客様に助けられたというのがありましたが、よそでもこんなことがあるのかと、ほっとしました。また、安原様の青谷町の記事(9月号)ですが、私も行ったことがあります。そば屋を探そうにも聞く人がいなく、寂れてしまったと感じました。

また、季節の写真をみながら、雑草にも夜になるといろいろな虫の音、雑草も切り取らずにそっとしておこうかと思ったりします。」

本誌で紹介している、『君に成功を贈る』(中村天風師)を愛読されている読者様も多く、ストレスがたまった時などに読み返し、自らの勇気付けにしておられます。また、季節の草花の写真も一服の清涼剤になっているように感じます。

読んでくださる方と発信する側との双方向の「エコス通信」を目指していきたいと思えます。

そういった意味で読者様からの反応がたいへんうれしく、励ましになるのです。(長野)

注釈(180P)：ショックや衝動を心だけで受けていると、心が乱れてしまう。それらを腹で受けると説く。

注釈(124P)：積極的な心...「尊く、強く、正しく、清く」という心が、価値ある働きをさせる。



## 心ここに在らざれば、視(み)れども見えず

・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

「心が他のことにとらわれていれば、たとえ目がそちらに向いていても、目に入らない。心を集中しなければ、身を修めることはできない。」の意味です。この古くからある格言は、そもそも人は間違いを起こすもの、間違いをなくすことはなかなかできないことを表しています。

私は小学校の頃遊びに夢中で、つい夏休みの宿題を忘れたことを今のように想い出します。宿題ならば親と先生に叱られ、廊下に立たされるだけで済みます。

しかし真剣勝負であるビジネスの世界で、大きい間違いが発生したならば、お客さまへ一方向にご迷惑をかけます。そしてお客さまからの信頼は、その瞬間失われてしまいます。

先日とんでもないことが起きました。T社N様より、今年1月提携した契約書の単価の表記に間違いがある。契約数量の単位が「円/回」と表記すべきところ、「円/L」と間違っていると。しかも国税局の調査により指摘された。すぐ当方で調査したところ、これ以外にも2月、5月の2件、同様のミスが発見された。契約書の表記間違いは、重大かつ危険な問題を引き起こす

可能性があります。社内の管理監督者3名による発行前チェックがあったはずなのに。なぜ？

こんなことも起こりました。昨年11月S社様で入口のチェーンポールをタンクローリーで破損させる事故のあと、1年も経たないうちに同じ箇所、同じ事故がこの9月に発生した。しかも同じ運転者で。

もちろん昨年の事故直後、「なぜ？」を考え、「これからこのように安全運転する！」と対策を立てたはずなのに。なぜ？

私は誰が事故を起こしたのか？を問うているのではありません。人は誰でもエラーを起こすもの。しかしその小さいエラーを放置していけば、やがては大きい事故へつながって会社の存続を危うくする。そして人の命を奪うことさえあり得る。

それぞれの部門は、今私たちの周りで起こっているエラーがなぜ起こるのか？を考え、エラーの発生しにくい環境と仕組みを地道に創って欲しい。

もう一度「心ここに在らざれば、視れども見えず」を声にして欲しい。

### 私はこう考え、こう実行します

【安原】決して先を急がない。一つ一つ確実に終わらせて次に進む。

【松下】一つの事故を部門で共有し、安全に対する仕組みを考え形にして行きます。

【河上】今、目の前の事に集中するように日頃から心掛ける。

【岸本】何ごとにも集中して取り組み、自分は勿論、周りでもエラーの発生を少なくするように周りをよく見えるようにします

【福間】何かエラーが起きたとき自責で原因を追及し、対策を考える。

【福島】「同じ過ちは二度と繰り返すな」を肝に命ずる。

【木村】ニューマンエラーを少しでも減らす為、安原常務、山根社長の言われる見える化を徹底する。

【吾郷】自分の発言と行動をよく考え、責任のある行動をする。

【大國】初心を忘れない。

【木村憲】「初心を忘れない!!!」

【石橋】この仕事は、どの様にすれば良いかをもう一度考えてみます。

【榎並】どんな小さな失敗も放置せず、なぜ起きたのか対策を考え、同じ失敗をしないようにします。

【岡田】一つ一つのことに、しっかりと見て、考えて行動します。

【山口】私は車を運転する前に一周回って安全確認をします。

【松本】安全に対する意識、考え方をもう一度見直す。

【横地】私は、日々の行動、動作にワンクッションおき、「本当にOKか？」を確認します。また、日報・メールは誤字、脱字がないかチェックしてから出力、送信を徹底します。

【植尾】部内のコミュニケーションを大切にします。

【高橋】私は5Sの清掃を朝夕実施します。

【長谷川】「心が他のことにとらわれていれば、たとえ目がそちらに向いていても、目に入らない。心を集中しなければ、身を修めることはできない」

【小村】車を運転する前に車の周りを一周し、周囲の安全確認及び車のチェック(ホースや道具類

が固定されているかどうかなど)をしてから運転します。

【恩村】ミスが起きないよう、さらに気を引き締めていきます。

【藤原拓】廃油タンク配達の時、安全運転でお客さまの所へすばやく配達します。

【藤原大】仕事を行う際は、落ちついて作業を行い、事故のないようにします。

【金森】エラーの発生しにくい取り組みをします。

【加島】報・連・相を心掛け、常に緊張感を持って仕事に取り組みます。

【中村】「心ここに在らざれば、視れども見えず」に注力し、常に緊張感を持つ様、努力します

【清水】エラーの発生を出来る限り小さくしようと考えます。

【足立】私は、自分が今取り組んでいることに集中し、確認をくり返します。

【長谷川真】未然にミスを防ぐために確認を怠りません。

【長野】初心を忘れず、慣れている事に対しても、慢心を戒める。



## 工場内の改善

ボイラーのプロアモーターから異音が発生したため、危険を察知し、モーターを停止しました。プロアモーターが壊れており、修理しました。プロアモーターは外気を吸い込み、燃焼させるための装置ですが、埃等を吸い込み、経年劣化したのも原因と考えられます。

地元のボイラーメーカー様に直ぐに対応していただき、大変助かりました。今後のことを考え、在庫を置いて、トラブル時には直ぐに対応できるようにしたいと思います。

(木村)



修理されたプロアモーター



趣味を広げたい方にSKプラザ様からお勧めの講座を紹介します。

### 【フォークダンス】

みんなで手をつないで音楽に合わせて踊って、楽しくてステキです。いろいろな踊りを覚えたいといけなから、脳トレになります。

受講生の皆さんからは「健康づくりになる。踊っていると笑顔になれる。友達が増え、仲間と踊っていると楽しい。」と言って頂きました。

### 【ヨーガ】

今一番人気で、開講時間帯がいろいろあるため、選びやすい。健康に関心がある人が増え、みなさん熱心です。

### SKプラザ情報

おためし体験無料で、大歓迎です。  
入会金0円  
無料の駐車場完備  
温泉無料(受講回数分)  
興味があれば、即おためしで体験してみてください!  
連絡先:TEL 0852-23-4959

フォークダンス受講のみなさま



## 秋の楽しみ方

暑かった夏が終わり、スポーツや芸術などを楽しむ絶好の季節が到来しました。

皆さんは何を楽しみますか？

弊社では、新刊本を見やすくするため、開架図書棚を設置しました。書籍の表紙が見えるため、手に取りやすくなり興味もそそられます。また、読みたい本を希望すれば購入していただくことも可能です。読者の皆様にも貸し出しが可能ですので、ご覧になりたい本がありましたら、営業マンまた編集部へご一報下さい。



スポーツといえば大山登山。

山陰地方には、伯耆大山といわれる秀峰があります。今夏、家族で大山登山を達成された松本社員に話をききました。

「子供の夏休みの思い出作りと日ごろの運動不足解消目的で登りました。夏山登山道を子供のペースでゆっくり登ったので、楽でした。でも、下の子がまだ小さいので、途中やんちゃがでて大変でしたが、なだめながらゆっくり登りました。大山には日本最大級の

ブナの原生林があり、木々を抜ける風にふかれ、とても気持ちよかった。頂上に到達したときの達成感は格別!!気持ちいい!!家族で記念写真を撮りました。秋には違う山に登ろうと話しながら、下山しました。」

大山登山はちょっときつい・・・と思われる方におすすめのコースがあります。

それは、横手道というコースで、石の大鳥居(大山町大山)から横手口(伯耆町大内)です。

ここはかつての大山の参道で、アップダウンが少なく、木々のトンネルを歩く感じで散策にはうってつけです。遊歩道として整備され、片道約3キロの道のりです。石の大鳥居から約2キロ歩くと、榎水高原スキー場のリフト上部に着きます。ここは大山でも指折りの展望スポットで、眼下に広がる景色に疲れも吹っ飛びます。横手口を折り返しても約6キロの行程で、木々のマイナスイオンを浴びながら心地よい汗をかくことが出来ます。

野鳥のさえずりを聞きながら、木々のトンネルを抜け、これから深まる秋を堪能できることでしょう。



岸本町から大山を望む。