



誠実な企業活動を怠らない

・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

最近コンプライアンス《法律遵守（じゅんしゅ）》ということが言われています。会社は法律や倫理（*）を守ることによって始めて、社会のなかで会社の存在を認められる。当然のことです。

私はもう少し広い意味で解釈し、会社の正しい活動の基本は「誠実さ」にあると考えます。

お客さまに必要とされる商品を、心から喜んでいただけるサービスをつけて提供する。社員同士が力を合わせ、ひたすら一点集中する。絶えずP・D・C・Aを繰り返し、改善する。このような地道な行動を続けていけば、自然と会社の倫理責任は果たせると私は考えます。

お客さまから苦情があれば、すぐさま社員と一緒にいていねいに対応する。品質が悪いことを教えられれば、言い訳なしで改善する。

誠実な行動が、やがて社会的な信用を芽生えさせ、会社のブランド力にもなり得るのです。ブ

ランド力とは商品の質やイメージだけを意味するものではありません。会社あげての誠実な活動が、お客さまや社会から信頼感を感じていただく。その積み重ねがブランドに成長していくのです。

そうは言っても、一度失ったお客さまからの信頼は、容易に戻るものではない。しかし幸い私たちには「PS-1」という、プロジェクトを発展させる優れたシステムがあります。

まず何のためにやるのか？「最高品質の工法を目指し、世に問う」という目的をはっきりさせる。そして今考えられる事実と、こうありたいという夢をPS-1に見える化し、関係者が一緒になって考える。一つ一つ実験を繰り返し、科学的に解明していく。多くの失敗と小さい成功の積み上げです。

このように地道で、誠実な繰り返しを実行し、お客さまからの信頼を獲得していこう。

（* りんり：人として守るべき道、道徳）

私はこう考え、こう実行します

- 【安原】誠実なお客さま活動をPS-1を使って関係者と共有し、具体的に行動します。
- 【松下】問題が発生したとき、お客様の立場になって考え、今何を優先して行うのか考え実行する。
- 【河上】一つ一つを妥協せず納得できる作業をする。
- 【岸本】施工の改善を行い品質を向上させ、お客様の信頼を取り戻す。
- 【福間】目的がぶれないよう、正しくPS-1を理解する。
- 【木村】工場の改善を早く実現する。
- 【吾郷】PDCAを繰り返し、会社の質を向上させる。
- 【山口】私は地道で誠実さを基本として、お客様に信頼してもらいます。
- 【木村憲】地道な努力を積み重ねる。
- 【榎並】皆で協力し、日々改善をします。

- 【高橋】私は商品作りに誠実さをもって取り組みます。
- 【岡田】一つ一つの作業を丁寧に行い、一つ一つの信頼を得ていきます。
- 【植尾】品質改善のため、まずは過去のデータ取りをする。
- 【松本】お客様に心から喜んでいただけるサービスを絶えず提供します。
- 【恩村】元気よくハキハキとした電話対応を心掛けます。
- 【長谷川】誠実な仕事をしてお客様から信頼される社員になります。
- 【小村】お客様との距離を少しでも縮めるよう努力する。
- 【藤原拓】お客様に気持ちのよいあいさつをいたします。
- 【金森】お客様からの苦情にすぐさま対応し、信頼される社員になります。
- 【藤原】一つ一つ確実に作業をしていきます。
- 【田中】コンスタントに仕事をこなしていきます。

- 【野々村】お客様に信頼をいただくため、日々誠実な対応をします。
- 【安達】誠実にお客様と対応し、信頼される社員になります。
- 【石橋】お客様が困っておられたら、すぐに対応する。
- 【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出来るように常にチェックして作業を行います。
- 【足立】仕事に対して、お客様に対して誠実な気持ちと態度を心掛けます。
- 【長谷川真】日々の努力は信頼につながる。
- 【長野】お客様から信頼をいただくため、誠心誠意尽くします。



ミヨウガの花

タイヤ館出雲 様

〒693-0066 島根県出雲市高岡町554-1
TEL 0853-21-7001

エコス通信240号で紹介したお客様からうれしい取材の申し込みをいただきました。春に行われたリニューアルの一環として取り組まれたもので、これにより一連のリニューアル工事は完了となります。

ソーラーシステムの導入

屋上にソーラーパネルを設置し、ソーラー発電システムを導入されました。これにより、店舗での使用電力全量をまかないます。

当店の取扱商品が低燃費タイヤやオイル、バッテリー - など環境配慮型に移行しており、店舗作りにおいても、CO2削減をはかり、環境に配慮するという意向です。

このほかにも、エアコンは節電型に更新し、照明は店内はもちろん屋外すべてを LEDに変更し、省電力をはかりました。

従業員の皆様の節電意識も大いに向上しました。作業場は開放型で太陽光が十分に入るため、昼間

は消灯し、スタッフルームのエアコンもこまめに切るそうです。

「今後、事務所向けにこのような環境配慮型設備(例として、タイヤ館出雲様のソーラー発電システム)の導入が進む先駆けになればうれしい」と、心強いお言葉を悴部(はせべ)店長様からいただきました。

(聞き手: 長野)



最新設備導入に積極的な
悴部(はせべ)店長様



屋上に敷き詰められたソーラーパネル。屋上の形状がよく、日当たりは抜群です。

『奇跡のリンゴ』を読んで

冒頭に「農薬や肥料も使わず、たわわにリンゴを実らせる」そんな農家がいる、とありました。

そんなことができたのかと不思議に思いました。というのも実家も農家でリンゴではないが、いろいろな作物を作っています。小さな頃から作物の話聞いていましたが、虫が付いたとか、病気になったとか、薬などを使用しても被害が出て困っていました。

そんな話をいつも聞いていたので、この本の話は本当にすごいことなんだと思いました。

誰もが不可能だと思っていることにチャレンジすることもすごいと思うが、それをやり遂げたことは本当に奇跡だと思いました。

何でも最初から諦めず、まず何かやってみようと思います。そうしたら、何かヒントがでてるかも知れません。(野々村)



『変化点管理』

製造現場等で発生する不良は、「人」「機械」「材料」「方法」のばらつきが原因であると言われていました。

連続的に発生する品質不良は発見しやすいようですが、突発的な不良は検査でも漏れやすい傾向にあるようです。このような突発的な不良を生む要因は、工程中の「変化点」にあり、緊急的に現場を止めた時など、現場を復旧することに気を取られ、別の不良を生む原因をつくるということです。これは、製造業に限ったことではありません。

私たちの現場での変化点としては、作業停止時 次の工程に移る時 作業現場を離れる時 誰かに呼ばれた時 食事休憩時等があり、本来の業務に対する注意力が散漫になり、事故や不良を生みやすいタイミングになります。

実はディズニーランドで、東日本大震災の時のキャストさんの迅速かつ柔軟な対応は、年間180回にも及ぶ地震発生時の避難訓練の結果であり、地震という何時発生するか判らない大きな変化点管理が徹底されていたからだとことを知りました。

私たちも、現場での変化点となる危険のポイントを抑え、お客さまの安全と安心を一番に考えて良い商品、サービスを提供しなければなりません。

ヨシ！ 指差呼称で今日もご安全に！ (安原)

お客様紹介

東西オイルターミナル株式会社 様

〒108-0014

東京都港区芝5丁目3番2号

アイセ芝ビル6階

TEL 03-5439-9491

FAX 03-5476-4191

http://www.tozai-ot.jp/

経営理念

東西オイルターミナル株式会社様の経営理念は、次のようなものです。「油槽所運営の専門企業として、製品供給の安定と物流の効率化を実現し、産業社会と地域社会に貢献する」

東日本大震災後、石油は生活に不可欠なものと再認識され、安定供給の大きな責務が油槽所に課せられました。日本の石油産業は、人口減少、環境問題や省エネ技術の進化により、需要が減少すると見込まれ、JXの室蘭製油所、コスモの坂出製油所の閉鎖が決まっています。しかし、原子力発電所の先行きが不透明であり、再生可能エネルギーの活用が限定的であるなか、石油は今後も重要なエネルギーであるに違いありません。製油所が削減される中、石油の安定供給に向け、油槽所に期待される役割は従来以上に増加してきているのです。

安定供給の責務と人材育成

「1970年創業の石油物流の専門会社として、現在、全国25箇所に油槽所を配置し、本社には設備の設計・管理を所管する工務部があります。石油製品安定供給の責任が増しており、これからもずっとお客様に期待される企業として、日本のエネルギー供給を支えていきたい」と力強いお言葉を斉藤社長からいただきました。

社長は、以前、福岡油槽所に勤務された経験から、油槽所業務にも精通され、このほどTES（東西エンジニアリングスタンダード）...油槽所の工務技術の規格...をまとめあげられました。これは、日本の石油産業全体にとっても貴重な財産であり、大きな価値を持つものです。

そして、本年4月、TIT（東西工務技術院）



「人材こそ最大の財産である」と、斉藤社長。

が社内に開設されました。「TESという貴重な財産をベテラン社員から若手社員へ継承することは、当社の社会的責任であり、大きな期待です。」
「人材こそ最大の財産である」との、社長の強い思いが感じられました。

このような一連の教育体制づくりに参画されたのが、井田様です。境港油槽所から十数年前に本社勤務になり、今日に至っています。このほかにも、本社と全国25箇所の油槽所との情報システムを構築されました。

このシステムにより、各油槽所の状況が、毎朝一番、全社に共有されるとのことです。

東西オイルターミナルは、最重要課題である安全操業と安定供給の社会的使命を果たすべく、人材育成をはかり、社員全員が強い使命感と誇りを持って未来へ向かって進んでいる会社であると強く感じました。

境港油槽所の役割

山陰地方で最大の油槽所で、年間100万KLの石油製品を取り扱っています。これは、同社の中で福岡・金沢の各油槽所に並び取扱量で、とても重要な拠点油槽所です。

取り扱い製品は、ガソリン、灯油などの一般燃料油に加え、漁業基地でもあるため船舶用燃料、航空燃料、製紙会社向けC重油、機械工場への潤滑油、離島向けコンテナなど多岐にわたり、まさに東西オイルターミナルを代表する総合油槽所といえます。

近隣に、海上保安部・航空自衛隊もあり国防においても重要な油槽所です。また、石油元売全社に供給しており、特筆すべきことです。

（聞き手：長野）

油槽所とは？

製油所で原油がいろいろな石油製品に精製され、タンカーで油槽所に運ばれます。油槽所で大型タンクに貯蔵され、そこからタンクローリーに積み込まれ、ガソリンスタンドや工場へ配達されます。

山陰地区最大の境港油槽所



工務部副部長 井田様



オールジャパンメカニックコンテスト (ホリデー車検加盟店)で日本一！

株式会社オートライフビュー 様

〒691-0003 島根県出雲市瀬分町1163-1



いかにお客様に提案し、納得し安心していただくか

全国のホリデー車検加盟店の立会い説明技術コンテストにおいて、株式会社オートライフビュー 錦織様が堂々の日本一になられました。これは、株式会社オートライフビュー様が、全国トップレベルの会社だということが実証されたわけです。

錦織様から、「4年連続全国大会に出場しており、流れはつかんでいたもので、話すペースを保ちながら、ハキハキと説明した。会社からのバックアップもいただき、朝礼後、皆に見てもらい指摘等をいただいたり、仕事終了後、お客様役になって協力してもらった。全国大会では、100%練習の成果が出せた。練習以上のことは出ないので、日頃の準備がいかに大事かがよくわかった。今後、毎年全国大会に出場できるように、島根県・鳥取県のレベルがあがるようにして



全国1位になった錦織様（写真左）と初出場ながら、山陰地区2位になった長岡様。

いきたい」とうれしいお言葉をいただきました。お客様から、「丁寧な説明でよくわかったわ、ありがとう」といっていただけることが最高にうれしく（錦織様談）、ますますオートライフビュー様のファンが増えると確信します。

長岡様からは、「来年は全国大会へ行きます！」と、堂々の宣言を頂きました。

（聞き手：長野）

鳥取営業所～information～



7月12日、13日、鳥取営業所の環境整備が行われました。今回は、多数の社員の参加があり、構内の草刈、側溝清掃、構内安全整備等が行われました。



暑い中、参加された皆様、お疲れ様でした。プランターで育てられているトマト類が収穫時点で、新鮮で甘く、大好評でした。

作業の様子(写真上)と数珠なりのトマト

元気の出る言葉

中村天風師

笑顔は、万言にまさる
インターナショナル・サインだよ

日本人は世界中で一番笑うことが下手な民族ということらしい。
しかし、こんなもつたないことはない。
笑顔は、その場を和やかに楽しくしてくれます。ますます幸せが近寄ってくるような予感さえしてきます。
いつも笑顔で・・・

（長野）

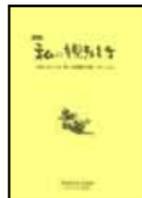


「オニコリ」
花びらに黒い斑点があります。赤鬼を連想させることから、名前が付いたようです。



私の親孝行 VOL.9

「第12回親孝行月間」レポートより
サマンサジャパン株式会社刊



思い出のおにぎり

母の作るおにぎりは、丸くて食べていると少しポロポロと崩れてくるおにぎりでした。遠足に行くと、友達はみんな三角おにぎりで、一人だけ違うのが嫌で、お母さんに聞いたね。・・・ (P-1)

このあと、なぜ丸いおにぎりなのかが判ります。それからはお母さんの作るおにぎりが好きになります。そして今度は自分が三人の母になり、母に感謝し、母の味を子どもたちに教える役割になります。

この親孝行の報告書に思わず引き込まれ、あっという間に読み終わりました。

サマンサジャパン株式会社では、12月を親孝行月間ときめ、社員さんが、親に感謝し、実践した親孝行を文章にするという習慣を、9年も続けています。小野会長は私の経営の師匠です。

親に感謝することは、お客さまに感謝することにつながります。(山根)

編集後記

日本経営合理化協会主催の全国経営者セミナーに参加させていただきました。

その中で、曹洞宗 大本山總持寺 大童法慧老師による「一息の禅が心を整える、覚悟が決まる」という講話に刺激を受けました。禅とは根っここの力である。その根っこは生まれながらにして既に持っているものであり、自らの精進で大きく育っていくというのです。

禅というと、座禅を思い浮かべますが、一息の禅というものを教わりました。

座禅のように構えずに、大きく息を吐き出しそして吸い込むのです。雑念を払い、ひととき無の状態になるのがいいと感じます。朝であれば、少しだけ早起きして一息の禅を試みる。そして、今日一日、自分は何をなすべきかを考えて、出勤します。また、夜であれば、一日を反省し、次の日に改善できるよう心の準備をします。

今自分の置かれている立場を十分に理解し、自分本位な態度・ものの考え方をやめます。周囲のお客様や社員に対しても、もっと配慮した言動を心掛けていきます。(長野)

「君に成功を贈る」(中村天風)を購入希望の方は、弊社までお知らせ下さい。在庫数が少ないため、出版局から取り寄せてお届けします。本代は¥1,890です。

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名に津和野名物 源氏巻を差し上げます。クイズの締切は8月末です。奮ってご応募下さい。

Q: 7月下旬に発生した山口・津和野地方の集中豪雨では大変な被害が出ましたが、観光スポットは被害はなく、ご安心ください。さて、津和野出身の文豪は誰でしょう? また、代表作を1つ挙げてください。

先月号の答えは、「伯耆富士、讃岐富士、津軽富士、八丈富士石見富士、近江富士、浅利富士等」でした。鳥取市 田中様が当選です。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

蔵書新着情報

夏休みです、親子で本を読みましょう!!

- ・私の親孝行 VOL.9 サマンサジャパン株式会社
サマンサジャパン(株)小野会長より寄贈賜りました。
涙無しには読めません!
- ・これからどうするー未来の作り方
岩波書店編集部 岩波書店
- ・方丈記: 創業90年企画(マンガ古典文学シリーズ)
水木しげる 小学館
- ・ようこそ感動指定席へ! 言えなかった「ありがとう」
志賀内泰弘 ごま書房新社
- ・禅が教えてくれる美しい時間を作る「所作の智慧」
柁野俊明 幻冬舎
- ・現場で使える! コトラー理論 神樹兵 日本文芸社
- ・ズルイ言葉 酒井順子 角川春樹事務所
- ・マッキンゼー流入社1年目 問題解決の教科書
大嶋祥誉 ソフトバンククリエイティブ
- ・雑学科学読本 身のまわりのモノの技術
涌井良幸 中経出版
- ・イモトアヤコの地球7周半 イモトアヤコ プレジデント社

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>)

山陰興業蔵書本をお貸しします

本誌で紹介した蔵書本を、広く皆様にお貸し致します。

営業マンや当編集部へ遠慮無くお申し付け下さいませ。



みんなのアイデアが生き生きと

第14回「励みの会」開催

・・・励みの会は、社員が日頃考えているアイデアや社員が取り組んでいるプロジェクトの経過や成果を発表し、社長はじめその他の社員の意見やアドバイスを取り入れ、「お客さまご繁栄お助け業」を実現することです。



生き生きと説明してくれた植尾社員



パネル展示では、休憩時間等を利用し、担当者に質問したり展示物を触ったりして、理解を深めることができます。



社員 熱く語りつづけた、岡田



初めて発表した、小村社員

14回目を迎えた本会は、PS-1の手法に沿って発表され、各取り組みの成果も誰にも解る内容でした。発表の中で、「ドリームカーの導入効果の検証」

岡田社員達が自動車会社、架装メーカーの方々と「あーでもない、こーでもない」と悩みながら制作に及んだ新車両で、そのときの様々な苦労や工事部皆の思いを発表してくれました。納車時の感動も伝わってきました。皆で手がけた車両で随所に誤動作防止の工夫があり、現在まで無事故です。お客さま先への持ち込み車両が減り、好評です。

「エコス カフェ」

お互いに読書好きのお客さまと松本社員の会話から、本を通じた交流が生まれました。蔵書からお客さまに喜んで頂けるような本を選定し、貸し出しリストを作成したり、返却日をお知らせするしおりを創ったり、工夫し改善をしています。夏休みなので、お客さまが親子で、お孫さんと・・・いろいろな場面を想像し、もっと交流がはかれると楽しそうです。

今回は、10件の発表と2件のパネル展示がありました。パネル展示では、実際にものに触れたり実物を見ることによって理解が深まり、臨場感もたっぷりです。担当する社員に質問すると生き生きと説明してくれました。件数が多いときは、このような発表方法も、有効な手法であると感じます。

12件の発表は、それぞれが価値の高い内容でした。一人一人の発想が具現化され、社会に役立ち、会社のサービスになります。そして、そのサービスは会社の財産となるのです。明るい未来を築いていこうではありませんか! (長野)
*PS-1: プロジェクトを進めていくうえでの10のステップ



「エコス カフェ」のパネル展示。社員も興味津々です。