

## お客様紹介

トヨタカローラ鳥取株式会社  
鳥取店 様

〒680-0913  
鳥取県鳥取市安長198  
TEL 0857-23-6111  
FAX 0857-23-6115  
URL: <http://tottori.toyota-dealers.jp>



さわやかな笑顔でお客様をお迎えます。写真左より、藤原様、田部様。

## お客様第一主義

地方都市では、車は大切な交通手段で、一人に一台といった家庭もあります。「お客様第一主義」のもと、お客様へ「安全・安心」をお届けすべく、お客様との信頼関係を深めています。

お客様とは日頃の付き合いを大切にしており、お客様視点にたち、喜んでいただけることを念頭においています。お客様からは、義理人情に厚く、話しやすいと褒めていただいています。

あるとき、山陰興業(株)社員がタイヤに空気を入れていただくために来店したときも、とても丁寧に対応していただき、感動したそうです。どんなお客様にもきちんとした対応で、「さすが、トヨタカローラさん!」と、地域のかたがたに頼られる存在です。

鳥取店は、34名のスタッフがこころからの笑顔、元気な挨拶でお客様をお迎えしています。「いい車を販売し、ディーラーとしてお客様に安全安心をお届けし、地域密着で地域社会に貢献したいと考えます。」



お話を伺った、サービスマネージャーの住山様。

最近では若者の車離れが進んでいますが、車の楽しさを知ってほしい。今は単なる移動手段と考える向きがあるが、若者に受け入れられる車がたくさんあり、新型車も発売になりました。是非、乗って触って実感して欲しい。」と、住山様から頼もしい言葉をいただきました。

(聞き手)



サービス工場内の様子。5S活動が活発に行われています。

工場床面を1年前に明るいブルーに塗り替えました。油污れがすぐにふきとれ、また、工場全体も明るくなりました。さらに他の場所もきれいにしようという意識がスタッフ間に芽生え、サービス工場全体がきれいになりました。

お客様からも、「いつもきれいだね」と言って頂いています。



2月から3月はとても忙しい時期です。お客様に喜んでいただける仕事をしていきます。写真左から、竹森様、坂本様、橋本様、尾崎様。

## 地域情報

### 智頭宿雪まつり

第15回智頭宿雪まつりが行なわれました。因幡街道には特設屋台や特産村にて、手打ちそばや地酒が味わえ、各所でいろいろな催しものも行なわれました。日没後には、雪灯籠や竹灯籠に灯りがともされ、幻想的な雰囲気をかもし出していました。

雪まつりとうたっていますが、今年は例年になく春のような暖かさで雪が少なく、芦津の豪雪地帯から雪をトラックで運び、各町毎にかまくらや灯籠、キャラクターをあしらったモニュメントなどを前日から作る力の入れよう。当日も天気は良かったのですが、最後まで作った作品が融けずに残ってくれてホッとしました。

最近でこそ雪の量も減りましたが、そもそも智頭町は豪雪地帯です。昔は雪は邪魔者でしかなかった。その雪をあえて有効活用し、お客様に見て楽しんでもらおうとの事で始まったのが雪まつりです。この雪まつりは雪深い智頭町の人たちが雪を楽しむまつりといってもよいと思います。町外から客を呼び込み、雪にめげず、厳しい冬を楽しく過ごす智頭町民の知恵が詰まったまつりだと感じました。(宮北)



幻想的な雪灯籠

### 日本経営合理化協会全国経営者セミナーレポート

#### これから私たちが目指すもの

当社でも「社員を大切に」「お客さまを大切に」「地域を大切に」と言っているが、本当に大切にしているのか、言葉だけになっていないか。

自分の都合で動いていないか、おきやくさまを思いやり懸命に考えて尽くすことを忘れてはいないか。当社の現状を良く見て、良いところは伸ばし良くない習慣は改善することを社員全員で考えて、一つひとつできることから実行する。(安原)

今回のセミナーで感じたことは、発想力と行動力です。考えているだけでは、何も始まらないし、変化ありません。また、ちょっとした発想で、物事が良い方へ転換することも沢山あることが分かりました。これからは、まず行動を起こすこと、周りをよく見て考えることを心がけて、今後の業務に生かします。(岸本)

このたびのセミナーを受講し、今後私は次のように行動していきます。私は、エコス通信という通信媒体を持っています。お客様や社員の感動話(ほめてもらったこと、喜んでもらったこと)など、積極的に取り上げ、もっとエコス通信を身近に感じてもらえるようにしていきます。(長野)

## 鳥取営業所~information~



鳥取営業所建物北側と西側の「軒」建設は順調に進んでいます。以前は軒が無く、雪が降ると出入口の扉が凍結して開けにくくなったり、玄関の照明が無く、足下が危険な状態でした。「軒」の設置により、外観も良くなりました。事務所西側と北側玄関前はウッドデッキにし、花壇を増設し、地域の方々にぬくもりを感じてもらえるようにしていきます。(大國)

## 元気の出る言葉

中村天風師

積極的なこころの態度をもつことが必要だが、それは、心を強く持つこと。心をいつも明るく朗らかにするということだ。

事あるときも事なきときも、積極的な心の状態を保たないと、心と肉体を結びつける神経系がうまく平均した状態で働かない。肉体に必ず故障が生じてくるという。積極的な心をもって、価値ある人生を生きよう。(長野)



「マサキ」環境の悪いところででも育つので生け垣として使われます。実は冬に熟し、中から種子が現れます。

### 人間にとって成熟とは何か

曾野綾子著 幻冬舎



曾野綾子氏は、83歳にして今なお執筆活動を続け、1995年から2005年まで日本財団の会長を無給で務められています。また、発達途上のアフリカ諸国を訪問し、貧困な子供やお年寄りの援護にあたられました。

根本にキリスト教の奉仕の精神があるにしても、一人の日本人として、自分が出来ることを精一杯行動に移し、いい人生、いい日本を残したいという思いが特に強いと感じます。

最近の日本は政治は迷走し、若者は内向き志向で、日本全体が幼稚になったと嘆いておられます。それがゆえ、「人間にとって成熟とは何か」が世間の共感を呼んでいるのではないのでしょうか。今までの豊富な経験をふまえ、鋭い観点からの洞察に感服します。

私は、一人の人間として、謙虚にいき、いい日本になるよう、また、日本の良き文化が継承されるよう、行動していきたいと思います。

このたび、講演の機会に主催者のご配慮により、曾野綾子氏の自筆サインをいただくことができました。私の大きい喜びであり、一生の宝物になります。

(長野)

### 編集後記

30歳の若き研究者小保方晴子さんが世界をあっと思わせました。苦勞を感じさせない愛くるしい笑顔やその話しぶりに同じ女性として、大変うれしく感じました。研究の成果は、忍耐の一言では言い切れないものがあります。それまでの根性物語が今後披露され、これからあとに続く研究者の指針になるにちがいないと思います。

小保方さんの人となり、友人の方が述べていましたが、お風呂やデートのときなどいつも研究のことを考えていたそうです。半面、デートの前には、服を買いに行ったりと若い女性の一面もうかがえます。お堅い研究者のイメージは全くなく、庶民的な白い割烹着を着用している姿も、日本人全てに温かく受け入れられたと思います。

今後、このような志をもった若い研究者が研究を続けられるような環境整備や人的支援が望まれます。

(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名様に、安来産いちごを差し上げます。クイズの締切は2月末です。奮ってご応募下さい。

Q：冬期オリンピックが始まりました。日本選手団主将のノルディックスキー・ジャンプの葛西紀明選手は何回目出場でしょうか？



先月号の答は、「島根県7,390人、鳥取県6,123人」でした。伯耆町 遠藤様が当選です。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

- ・親子で読む「言志四録」 おじいちゃんとおぼく  
佐藤一斎さんからの伝言 NPO法人いわむら一斎塾  
日本経営合理化協会作間先生ご推薦
- ・道をひらく 松下幸之助 PHP研究所
- ・親を、どうする? 小林裕美子 実業之日本社
- ・人間を磨く言葉 鍵山秀三郎 PHP研究所
- ・仕事の作法 鍵山秀三郎 PHP研究所
- ・人生の作法 鍵山秀三郎 PHP研究所
- ・社員を幸福にする力 神吉武司 PHP研究所
- ・「もっと読みたい」と思わせる文章を書く  
加藤明 すばる舎
- ・社長のためのランチェスター式学習法  
竹田陽一 あさ出版
- ・創立50周年の歩み 山陰建設工業(株)様より寄贈

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

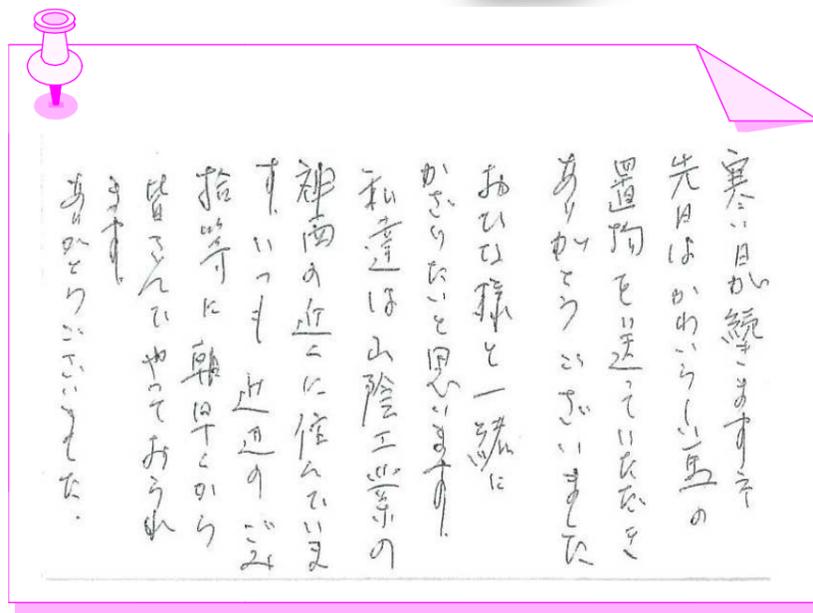
ホームページ公開中(<http://www.e-skk.co.jp>)



### 寒い冬に温かい便り



今年も午年。午は、「ものごとがうまいくい」。「幸福が駆け込んでくる」などと言われる、縁起のいい動物です。



一斉清掃の様子

弊誌クイズに応募され、当選されたお客様から、心温まるお礼のハガキをいただきましたので紹介します。

お送りした干支の置物を大変喜んでいただき、おひな様と一緒に飾っていただけではないですか。おひな様と同じように大事にさせていただき、わたしたちもうれしくなりました。

また、山陰興業(株)本社(出雲市)で、行っている月に一度の一斉清掃の様子もご覧になっているようです。こつこつと地道に行っている環境整備ですが、地域の方々

に認めていただいたように感じます。

エコス通信を媒体に、読んで下さる方と発信する側との双方向のコミュニケーションが、このような形で具現化し、たいへんな励ましになっています。

私たちは、「周りからお客様から素晴らしいと言われる社員と会社になる」ことを企業理念として、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るよう努力していきます。

お客様からの便りを紹介することで、決意を新たにしています。(長野)



会社の付加価値を高め、社員と会社に自信と誇りを育てる  
・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

私たちのリサイクルエネルギーについて、昨年末協同組合がJ I S規格認定を受けました。J I S規格とは日本工業規格といい、日本の工業製品に関する規格に合格した製品につけるマークです。

従って私たちは、これで初めて国が認める基準を設定したことになり、この基準を品質保証し、規格を持った工業製品としてお客さまに使っていただくことができるのです。いままでは、各社が各社独自の品質基準で販売していたことから考えると、私たちにとって大きい進歩です。

しかし規格ができたといっても、熱量など燃料としてお客さまが必要とされる品質に関しては、大きい変化はありません。したがってこのJ I Sの取得は、新しい燃料として初めてスタートラインに立った。そしてこれからは、今までの重油とは異なった考え方のエネルギー、もしくは新しい商品として改善・改良していくのです。

今からは、原料である使用済み潤滑油の発生は減少すると同時に、重油の需要も減っていきま

す。売り上げ＝単価×数量の公式に従い、数量が減れば、高付加価値商品をつくり、単価を上げていく。これこそこれから会社が存続し、繁栄する第一の要件です。別の言い方をすれば量を売って利益を出す経営から、質を売って利益を出す経営に転換するのです。

私たちにはこの地域から出る使用済み潤滑油を、新しいエネルギーにリサイクルし、この地域の経済に貢献するという大きい夢があります。

その実現のために、私たちにはこんな強みがあります。自社で研究開発してきたさまざまな技術。島根県産業技術センターからの技術支援。複数の社会福祉施設との共同作業が始まった。

そこで私たちは、お客さまへ付加価値の高い商品とかサービスを創り、喜んで買ってもらう。結果そのお客さまも、地域も、私たちも繁栄するという「三方よし」の関係を築く。

その上で、社員にも会社にも、自信と誇りを育てたい。  
(山根)

### 私はこう考え、こう実行します

【安原】誠意をもってお客様に接し、本当に喜んで頂ける商品サービスを提供する。

【河上】一つ一つの作業を確実にすることで価値を上げる。

【松下】お客様に自信をもって当社商品・サービスをお届けします

【岸本】高付加価値の商品やサービスについて勉強し、お客様に喜んでいただけるものを考える

【榎並】お客様にわかりやすい説明・資料作りを行います。

【木村】Sオイルの価値を上げる工夫をする。

【山口】私は自分自身の質を高めます。

【吾郷】少しでも質の良い原料を収集します。

【大國】ただ指示をするのではなく説明し、何のためかを理解してもらえるように伝える。

【木村憲】誇りが持てる商品をつくりたい。

【岡田】付加価値のある作業を心掛けます。

【植尾】まずは自分が行っている作業を見直してみます。

【恩村】正確なデータ管理をしていきます。

【松本】新しい物を取り入れ質を上げ地域循環を広げます。

【高橋】私は一步一步、目標を見失うこと無く共同作業を進めていきます。

【小村】サービスや質を向上し、高くても買って頂けるKYS作業にする。

【長谷川】お客様や地域に喜んで頂ける社員になります。

【藤原】自信をもって仕事をします。

【金森】できるサービスを考え実行します。

【藤原大】作業を数多くこなし経験を積んでいく。

【田中】仕事の質が向上するよう努力します。

【安達】確実な作業をし安心してもらう。

【野々村】大きな声と笑顔で挨拶をする。

【宮北】発想の転換をしよりよい方法を見いだします。

【松浦】知識や理解を深め仕事に自信をもつ。

【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に常に

チェックして、作業を行います。

【清水】私は「二方よし」の関係を築いていきたい。

【足立】お客様に「山陰興業に電話して良かったわ」と思える電話対応をします。

【石橋】山陰興業ブランドを販売していく

【藤田】新しい燃料についての知識を深め、自信を持って仕事をします。

【長野】本をたくさん読んで知識を増やし、仕事に役立てる。

## ご縁が広がる



取引先のお客様が「君に成功を贈る」を入手したいと来社されました。電話の声から、どんな方なのか、わくわくしていました。なんとお子様が今春巣立たれるということで、親としてきちんと子供に接し助言してやりたいということでした。書店へいっても、目移りし何を選び指針としたらいいのか迷ってしまう。本誌（エコス通信）でいろいろな書籍が紹介されとても参考になるし、毎号楽しみにしているということでした。

「毎号楽しみにしている」なんとこんなうれしい励ましの言葉をいただき、編集者冥利につきるというものです。さらに、以前エコス通信で紹介した、稲盛和夫氏の「生き方」を借りたいとおっしゃいました。

人はみなそれぞれに大なり小なり向学心をもって生活しています。何かのきっかけで、自分の求めるものが見つければ最高の幸せにつながると思います。このようなご縁の広がり感謝したいと思います。

(長野)

## 智頭町への移住生活 ①

### あこがれの田舎暮らし



「民泊」をきっかけに、鳥取県智頭町へ移住してきました。昨年10月の出来事です。さほど不便を感じずに生活しています。むしろ、楽しさの方が勝っているかも。

もともとネイチャー思考があり、「田舎暮らし」に憧れていた私達夫婦。本気で考え出したのは約1年程前でした。ネットで見つけた「田舎暮らし体験」のうたい文句につられ参加したのがきっかけとなり智頭町への移住を決断。

実際に暮らしてみても感じる事は、ご近所さんが本当に温かいということ。どこからともなく引越してきた私達夫婦を、まるで実の息子さんのように接してくれます。「たくさん収穫できたから食べて」と大根や白菜をくださったり、初めての雪かきには皆さん総出で手伝っていただいたりと、人と人との繋がりを、非常に強く感じる事が出来ます。

大阪での生活は、それはそれで良かったですが、智頭町での生活は、また違う良いモノを皆様からおすそ分けしてもらっている気がします。(宮北) \*3ヶ月の連載とします。

## 新入社員紹介

### 松浦さん

趣味：写真、ショッピング、アロマキャンドル

特技：早寝早起



派遣社員として1年間勉強させて頂きました。その中で仕事に対する責任感が生まれました。もっと山陰興業の力になりたいと思います。先輩方は皆さん優しく親切です。とても働きやすい職場だと感じます。

毎日電話応対をしています。お客様の顔が見えない分、とても気を遣います。いつでも明るい声をお客様に届けたいと思っています。

休日には、ショッピングが好きで雑貨屋巡りを楽しんでいます。また、フルーツ系のアロマキャンドルが好きで香りを楽しみながらリラックスしています。



## 繁盛店の「ほめる」仕組みを読んで



ラジオで西村貴好さんがゲストとしてよばれていた。そこでアナウンサーをほめまくっていた。アナウンサーはこの放送を録音して何度でも聞き直したいとっていた。「ほめる」っていいかも。その時思った。会社の図書でこの本を見つけ、変な運命を感じ手に取った。

ほめることでスタッフのモチベーションがアップし、スタッフとお店の魅力アップに繋がる。それにお客様の満足度がアップし、単価・来客数アップし、結果売上アップになるというよい流れになる。悪いところを見つけ指導するというやり方もあるが、「ほめる」ことで、その人の能力を伸ばし、売上アップに繋げる。いいやり方だと思った。

西村貴好さんの言葉で「人を幸せにする人が、もっとも幸せになる！」とあった。なんだか温かい気持ちになった。私自身何か人の役に立つことがあれば、自分の喜びと思い、行動し、人が喜んでくれたときの何ともいえない笑顔を多く見て幸せになりたい。(山口)