

お客様紹介

溝口車輛整備協同組合 様

〒689-4201
鳥取県西伯郡伯耆町溝口58-1
TEL 0859-62-0831
FAX 0859-62-1594



地域密着

昭和42年に、農業従事者・商売をしている人・建築家などが集まり総勢142名の組合員をもって設立されました。当時としては、画期的な組織であったようです。もちろん組合員が中心に利用され、地域にマッチングしています。地域に密着し、地元の皆様に支えられているお店舗です。

毎年3月と10月に感謝祭を催し、2日間で200人のお客様の来店があります。会社近辺の伯耆町や日南町など3000枚のチラシを手配りしています。お客様のところへ伺えば、お客様にお会いでき、話も出来ます。

「まだ、がんばっているね。顔写真入りのチラシをみて、さん、知ってるよ」などと、話題が広がります。それだけ、地元浸透しているイベントです。

「困ったときは、溝口車輛にいけば何とかしてくれる」といわれるように、地域のかたがたに愛される会社でありたいと思います。実際、隣のスーパーマーケットでカギの閉じ込みをした方やバスに乗り遅れた方が駆け込んでくることもあるそうで、本当に頼りになる会社であると感じます。



お話しを伺った、難波様。ディーラー出身で、車販売はお手のもの。

メーカーからの信頼

難波様は、山陰スバル出身で、平成22年2月22日に当店に着任されました。スバルショップとして、実績をあげ、溝口町ではスバル車が占有率日本一（約50%）になったこともあるそうです。土地柄、四輪駆動の軽トラックが好まれるようで、軽自動車がどんどん売れた時代です。また、他メーカーの軽自動車販売にも力を入れ、昨年12月には、スズキ自動車販売株式会社の副代理店となりました。これで、軽自動車に関しては、地元密着の販売が可能になり、ますます地域に根ざした店舗へと広がりを見せています。

将来に対する課題もあります。組合員が高齢化し、代替わりしたりして、組合員であるかどうか不明確になることもあるそうです。年に1回、総会を開きますが、組合員は自分たちが作った会社であるということに誇りを持っており、将来に向けて、さらに充実し、さらに強固な組織にしていく必要があると、難波様はおっしゃいます。

地域の方々に信頼され、ますますの発展を確信します。（聞き手長野）

茶目つ気たつぶりの坂本工場長。ムードメーカー的な存在です。（右写真）



こつこつと地道な作業が好きな山本様（左写真）



「漏油事故発生」

先日、お客さま先のタンクで油がオーバーフローして、外部に飛散する事故が起きた。幸い敷地内で止めることができ、大事には至らなかった。

直接の原因は人的ミスであったが、起こるべくして起きた事故である。

煩雑なバルブ操作、油面表示が見えにくい等への対応策をとる機会があったはずである。

当社が安全に荷卸しをするための改善を怠り、お客さまに提案もしなかったことが今回の事故に至った真の原因である。明らかに会社の責任である。

事故は必ず起きるものであることを大前提として、より安全安心を目指して改善改良を継続し続けなければならない。

稲盛さんの言葉に、「今日よりも明日、明日よりも明後日と、常に改善改良を絶え間なく続ける」とあります。

日々の僅かな改善が、1年2年と継続されることで大きな進歩に繋がると言う意味です。気が付いたら、小さなことでも直ぐ改善する習慣を付けよう。

事故やケガは、小さな改善の積み重ねで防ぐことができます。

（安原）



ソラマメの花。実が空（上）に向かって伸びることからこの名前が付いた。花は白に黒い目玉がついたような形です。

CD紹介 一度は聞きたい！ここが面白い！

* CDタイトル：一人一億稼ぐ、メーカー経営の鉄則 山本化学工業 社長 山本富造氏

一人一億円を稼ぎ出す、脅威の技術開発力
ナイキ、ポーイング、BMW、有名巨大企業を顧客にもつ、なにわの中小企業

* CDタイトル：高松丸亀町商店街の再生スキーム 高松丸亀町商店街振興組合 理事長 古川康造氏

瀬戸大橋開通による商店街の苦難
民間主導で商店街の活性化に成功した

* CDタイトル：介護FCグループ「茶話本舗」の挑戦 日本福祉グループ 会長 藤田英明氏

補助金からの脱却！福祉事業をもうかる産業に
空き家をデイサービスに、考えに考え抜いたもうかる方法

日本経営合理化協会全国経営者セミナーで聴講した興味深いCDを紹介します。（3回掲載予定）

鳥取営業所～information～



鳥取営業所に本棚を購入していただきました。現在、蔵書は十数冊ですが、今後、いろいろなジャンルのものを増やしていきたいです。

また、広辞苑も備え付けていただきました。どんどん利用して知識を深めていきたいと思えます。（宮北）

元気の出る言葉

中村天風師



「心ひとつの置きどころ」

感謝の念のない人間は不幸だといえます。ものの有難みがわからないのですから。慎まじやかに感謝の念をもって生きるようになったら、どれだけ人生のスケールが大きくなることでしょうか。結局、人生といっても、それを決定するのは心なのです。（長野）

社長が薦める今月の一冊

天風哲学実践記

(財)天風会理事長 尾身幸次著
PHP研究所刊



「お前は信念が強くなる」 夜、布団に入る直前に、鏡に映る自分に向かって自分が希望する精神状態を命令口調で言いかせる。例えば、「お前は信念が強くなる」など。これは命令暗示法。

それから朝、「今日は信念が強いぞ」と、昨夜自分にかけての暗示の内容を今度はすでにできた結果をイメージして断定する。

私は毎朝顔を洗う前に、この断定暗示法を実行している。(P84,85)

現在の天風会理事長尾身幸次氏から、直接天風哲学を学ぶ機会に恵まれました。私は、まずこれから始めようと決めました。1988年、名著「成功の実現」に出合ってから、心を強くしたい、事業を成功させたい、この地域に貢献したい、健康に生きたいと考えて来ました。

中村天風師から直接指導を受けられた、尾身幸次氏から天風哲学のご指導を受けることにし、新しい自分を創ります。(山根)

編集後記

3月に和想館池田社長の講演会に参加させていただきました。池田社長は、平成17年8月に株式会社和想を設立され、鳥取に本店を置き、その後、米子・出雲・浜田に支店を構え、本年4月22日には出雲店が新店舗として生まれ変わります。

講演会前半は着物にまつわる家紋の話で、興味深いものでした。家紋とは、全国民が持っているすばらしい文化であり、和の心の表れであります。祖先や家を大切に心がこめられ、繁栄や愛情のこもったデザインで、世界でも高い評価を得ています。

始まりは、12世紀(平安時代末期)、公家が朝廷に通う牛車の目印として、つけられたそうです。その後、明治時代になって、名字の普及とともに各家が家紋をもつようになったということです。紋のデザインは、代表となるものから少しずつ変化して、今では数え切れないほどあります。そのなかで、私たちがよく目にするのが、出雲大社の亀甲の紋です。めでたい亀から六方に亀の恵みが及ぶというものです。

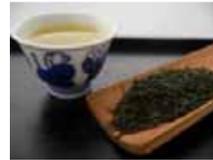
このように日本には、和のこころがあり、万物に感謝し、調和を重んずる心があります。このような「家紋」という形で、この素晴らしい文化が今後も引き継がれていけば、祖先を大事にしながら、和の心をもって平和な世界に貢献する気持ちが育っていくような気がします。(長野)

「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。¥1,800+税(税込1,944円)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、新茶を差し上げます。クイズの締切は4月末です。奮ってご応募下さい。

Q: 日本で今年一番に開花宣言があった都市はどこでしょう?



先月号の答は、「橋本龍太郎」でした。雲南市佐々木様が当選です。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

- ・杉原千畝物語 - 命のビザをありがとう 杉原幸子 金の星社
- ・戦略思考トレーニング2 鈴木貴博 日経文庫
- ・成功事例に学ぶマーケティング戦略の教科書 酒井光雄 かんき出版
- ・マンガでやさしくわかるプレゼン 山田進一 日本能率協会
- ・親子で古代出雲の荒島を歩く 宍道正年 島根県農協印刷
- ・広辞苑 第6版 机上版 2巻セット 岩波書店
- ・大人のおしゃれ手帖 2014年4月号 宝島社

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。



「読書はこころの栄養」

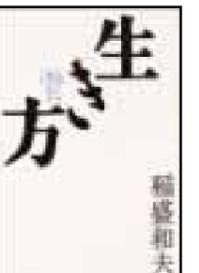


「以前から気になっていて、申し込みました。社員教育に使いたいと思います。」鳥取市H様。

「自分自身親として、子供にどう対処したらいいか学んでおきたい。」雲南市S様。

弊社蔵書新着状況や中村天風の「元気の出る言葉」を注目していただくお客様から、うれしい問い合わせを頂いています。お客様から、楽しみにしているとまで頂いていただき、編集者冥利に尽きるというものです。このように、図書を通じて、お客様との縁の広がりを感じ、ますますの充実をはかる覚悟です。

気になる言葉やタイトル、みなそれぞれが求めるものが見つかる心と心の活力になります。読書はこころの栄養です。元気になる言葉に出会い、元気になっていただきたいと思います。(長野)



「本誌で紹介された、稲盛和夫氏の生き方を購入し、何度も読んでいます。毎日が勉強です。」出雲市I様。



「いつか御社の蔵書のなかで、自分の書籍を入れていただくのが夢でした」『くちびるに歌を』を寄贈していただいた新居浜市O様。

*興味のある方は編集部までお問い合わせください。蔵書一覧を差し上げます。



私たちを生かすも殺すもお客さま次第だ

・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

長くお付き合いしていただいているお客さまから、3月26日お叱りの電話があった。「廃油がいっぱいだ。お前のところは電話をしないと、回収に来ないのか！」とのクレームの電話。

前回一年前も同様、電話での催促コールがあった初めて収集したことをお客さまはよく覚えておられて、お客さまへの誠意がないこと。その上一年たっても改善がないことへのお怒りから、本音が出たと考える。

日報で知った私が、28日朝クレーム処理に会社を訪問すると、「詫びと言いつはもういらない！聞き飽きた！」とけんもほろろに対応された。

しかしこの社長さまに救われたのは、「もう一度同じことをしたら、黙ってタンクを外へ放り投げておく。高価に買ってくれる他社に変える。そして仕事の悪さを周りに言いふらす。」と最後のチャンスをいただいた。私が学んだ「一倉定の経営心得」には、こう説かれている。

「クレームをつけるお客さまがある。このようなお客さまこそ、本当に有り難いお客さまである。『お前の会社は、そんなことをしていたらつぶれるぞ』という警告を発してくれている人だからであ

る。

何も命令せず、過去の実績は一切認めてくれないお客さまを、しっかりとつかまえ、さらに新しいお客さまをつくりあげてゆくこと。これが会社の生きる道であり経営なのである。」そしてクレームについては、

「クレーム自体の責任は追及しないが、クレームを報告しない責任と、指示したクレーム対策を直ちに実行しない責任は追及せよ。」

山口統括リーダーと吾郷リーダーから、27日夜このクレームについての報告書が提出された。しかし残念ながら、原因も対策もほとんど顧客管理システムの不備に終始している。管理システムが問題なのではない。問題は、自分のお客さまを大切にす

る気持ちが欠けているからなのだ。そのシステムを最大限に活用し、お客さまのご満足をもっと高め、ご繁栄を願う思いを熱く行動して欲しい。そこから初めて優れたお客さまサービスができ、ライバルと戦って勝つ収集グループを一から創り上げるのだ。

これも一倉さんの言葉 「私たちを生かすも殺すもお客さま次第だ。」

私はこう考え、こう実行します

【安原】お客さまの要求に応えることを最優先する。

【河上】クレームという言葉常に頭の片隅に置く。

【松下】電話での対応は特に言葉に気をつけ、お客様に安心していただける対応をする。

【岸本】クレームが発生したら直ぐに報告し、対策を直ちに実行する。

【榎並】お客さまと常にコミュニケーションがとれるように訪問電話営業を行い、情報発信を行います。

【木村】設備の改修をする。

【山口】私はお客さまを大切にす

る気持ちを常にもち、収集します。

【吾郷】今まで以上にお客さまのことを考えて行動します。

【大國】他人のせいせず、自己の行動から考える。

【木村憲】自責の考えで何事にも臨む。

【岡田】お客さま一件一件を大切に

に、きめ細やかな作業を行います

【高橋】私はお客さまを待たせないように、日常からコミュニケーションをとります。

【植尾】お客さまの立場になり、物事を考える。

【長谷川】お客さまへ誠意を持って接することを第一に考え、行動する。

【松本】お客さまを大切にす

る心

を忘れず、満足してもらえるサービスに徹する。

【小村】お客さまとの会話を増やし、信頼関係を築いていく。

【恩村】お客さまの要望は素早く担当者に伝えます。

【藤原】お客さまに気持ちよく廃油を入れていただく廃油タンクを作ります。

【金森】システムに頼らず、お客さまを大切にします。

【藤原大】いろいろな作業を通して、スキルを上げていきます。

【田中】お客さまの言葉は真摯に

受け止め、素早く行動します。

【安達】誠実な対応を心がけ、お客さまから信頼して頂ける様になる。

【野々村】お客さまの要望に素早く対応します。

【松浦】誠意と感謝の気持ちを忘れない。

【宮北】お客さまから信頼される収集マンを目指します。

【中村】現場にて、整理・整頓・清潔・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ないます。

【足立】私はお客さまからいただく電話に心をこめてお返事します。

【藤田】お客さまの気持ちを考えながら、仕事に取り組みます。

【三原】お客さまからのクレームが会社の宝となることを忘れない。

【長野】お客さまに安心していただける電話対応をします。

高所作業も安心

タンクローリーに上がって作業する際のリール式安全帯を掛けるワイヤーを取り付けました。鳥取営業所（智頭町）では時折強風がふくため、高所作業では吹き飛ばされて落下しないよう対策を考えました。防護枠の内側にワイヤーを取付、それにリール式安全帯を引っかけるものです。

本社充填場のハーネスほど頑丈ではありませんが、ローリーからの転落防止に十分機能を発揮し、心強く感じます。今後、他のタンクローリーにも展開の予定です。これからも安全な作業を行っていきます。（安達）



リール式安全帯
装着状況（写真上）



防護枠の内側に取り付け
られたワイヤ（写真下）

智頭町への移住生活 ③ 地域に根ざして



智頭町に越してきてまだ数ヶ月ですが、生活にも仕事にも少しずつ慣れてきたような気がします。自宅の庭の畑には、越してきた当初に植えた玉ねぎが収穫の時期を待っています。スナックえんどうも間もなくでしょうか。

智頭町にはイベントがたくさんあり、暖かくなると楽しみが目白押しです。

仕事ではこれから先しっかり修行を積み、会社に貢献して後々には社内でのリーダー的存在になれるように努力していきます。

智頭町生活の今後の目標は、日本一人口の少ない鳥取県を智頭町から盛り上げていきたいと思っています。具体的に何が出来るかは勉強中ですが、少しでも鳥取県に興味を持ってもらい、足を運びたくなる場所になればと考えています。砂丘だけではない鳥取県にしたい！それが、住ませて頂いている智頭町への恩返しとなればと思っています。

自分自身を成長させてくれる場所を与えてくれる山陰興業と智頭町に感謝感謝です。

（宮北）

*3ヶ月の連載を終わります。

神西湖一斉清掃

3月30日、地元住民の方々や地元企業から500人が参加して、恒例の神西湖一斉清掃が行われました。神西湖といえば出雲市民に親しまれている湖で、最近、桜の苗木100本が植樹されたということで、今後ますます地域の憩いの場となっていくことと思います。

今回清掃した東岸は、西風によって、ゴミなどの漂着物が滞積するところです。プラスチック類や缶など相当なゴミが取り上げられました。

雨に濡れながらの作業でしたが、とてもきれいになり、今後、親水公園へ遊びに来る方々はきれいな環境で花見などができると思います。（長野）



清掃中です

きれいになりました



「親子で古代出雲の荒島を 歩く」を読んで



この本を読んだきっかけは、今現在私が荒島地区に住んでいるからです。荒島地区に住むようになって、十年半になりますが、古墳が多いことは知っていましたが、自宅直ぐ横にも「仲仙寺古墳」があります。

以前に自治会の行事で、荒島地区の歴史を聞く機会がありました。荒島地区の古墳は、2世紀前半から7世紀前半までの間に造られ続けたと聞きました。工事等でなくなってしまったものもありますが、各古墳には説明が記されているそうです。私は3箇所くらいしか見ていませんが、この本を読んだことをきっかけに、子供と、散歩してみようと思いました。（横地）