

TOPICS

ふるさと出雲のしごと体験
お客様紹介：三次マツダモーターズ(株)
しまねの燃料油について
今月のプレゼント：干し柿

ふるさと出雲のしごと体験



タンク清掃の様子。タンク内部はスラッジが多量に堆積し、取り除くのが大変でした。



タンクケレン作業の様子。写真左から、鳥屋原くん、藤原社員

湖陵中学校3年の鳥屋原くんが、9月30日から3日間の予定で職場体験をしました。湖陵中学校では、「総合的な学習の時間」の一環として職場体験学習を実施しております。

事前打合せでは、職場体験学習にあたっての心構えとして、指示されたことを守り、安全に作業する。仕事内容を理解して確実な作業をする。を、決めました。

今回の体験内容は、使用済み潤滑油を保管する400Lのタンク補修で、藤原社員と一緒に行いました。補修が完了すれば、お客様先で使っていただく大切なタンクです。

「ケレン作業の道具が重く、使い方が難しいが、きれいになっていくのがうれしい。きれいになったタンクを客先へ持って行って、お客様に喜んでもらいたい。現場

での実習はおもしろい」と率直な感想をもらいました。

湖陵中学校からは、「出雲市内に立地するいろいろな企業を知る貴重な機会と捉え、職場体験を通して、進路選択に役立っている。10月31日の湖陵中学校文化祭で、生徒たちの体験を発表する予定」と、伺いました。

生徒さんにおいては、地元企業を知り、ふるさと出雲の人間性に触れ、自らの糧とされることを願っています。

また、私たちはこのような機会を頂いたことに感謝するとともに、周りから素晴らしい会社だといってもらえるように努力して参ります。

(長野)

お客様紹介

三次マツダモーターズ株式会社 様

〒728-0021

広島県三次市三次町1065

TEL 0824-62-3187

FAX 0824-62-3189

昭和28年に広島県北地方にマツダ車を広めようと、初代社長が現在地で開業されました。創業以来62年、社訓「お客様を大切に」として、社員一同が団結しています。

マツダ車をはじめ中古車の販売から、車検・整備等のメンテナンス、保険に至るまでトータルにカーライフのサービスを提供しています。スタッフは、営業2名、整備士5名、事務2名で、アットホームな雰囲気でお客様のご依頼に対して、経験豊かな整備士が親切丁寧に対応し、お客様に安全と安心を提供しています。

坪井取締役からは、「広島県は根強いマツダファンが多いように思う。三次にはマツダ(株)三次工場があり、そこにお勤めのお客様も多い。お客様から、鍵の閉じこみやバッテリー上がりの電話を頂くと、すぐに対応する体制を整えており、お客様には大変喜んでいただいている。マツダ車はもちろん車の事なら何でもご相談ください。お客様が満足される、さらには感動されるサービスを提供いたします。」と、力強い言葉をいただきました。

たくみ

また、勤続50年の工工場長は、

「社訓である『お客様を大切に』を常に意識して、仕事を

している。また、大きな声で挨拶をきちんとすることと言葉遣いを大事にすることを励行している。元気な挨拶は基本だ。➡



➡ 整備士は5人だが、老若仲が良く、まとまっていると思う。魚釣りが趣味で、日本海へたびたび出かける。最近、江津でキスを18匹釣りました。」と、スタッフとのコミュニケーションを大事にされ、皆から慕われています。

社員皆優しくアットホームなところが、お客様にも伝わっていると思う。来店されるお客様には笑顔で対応し、和んでもらいたい。(長谷川様)



坪井取締役と受付の長谷川様。(写真右より) いつも笑顔で事務所が明るくなります。

整備後にお客様から「ありがとう。よくなったよ」と言ってくると大変うれしい励みになる。どんな小さいことでも相談していただくと嬉しい。(上田様)

当社は、挨拶の声が大きく、お客様に好評だ。お客様の車は、車内外を掃除しワックス掛けをしてお渡しすることになっており、お客様には大変喜んでいただいている。マツダは地元企業なので、応援していきたい。もちろんカーブファン。(清原様)



サービススタッフの清原様と上田様(写真右より)。明るいキャラクターと若さで元気いっぱいです。



お客様の車は、丁寧に洗車・ワックス掛けをして、お返しします。(聞き手:長野)

しまねの燃料油について ()

昭和40年代の話である、現在の出雲市平田町河下にあった昭和鉱業株式会社鱒淵鉱山で黒鉱と石膏を大規模に採掘していた頃、私は学校の先輩を通して切羽(採掘現場)見学の許可を得て、先輩の案内で切羽に通じる坑内を歩いている途中に、坑道が黒色泥岩層の中に入った時、案内役の先輩が面白いものを見せてやろうと云って、先輩が坑道の壁から一塊の泥岩を剥ぎ取って来た。

そして、その泥岩を二つ割りにして我々の鼻に近づけられた時である。きつい油臭がしたので吃驚した。その匂いの程度から着火すれば燃えるだろうと思い、早速ライターの火を近づけたが着火することはなかった。

この黒色泥岩については全く研究はされておらず、我々は何の知識も無かったが、

その場にいた誰もが何か期待した風であった。

それきり、このことについては約50年忘れていたが、2015年5月20日の山陰中央新報文化欄で、島根大学総合理工学部三瓶教授の島根ジオパークに関する記事に「明治41年(1908年)に出雲市平田町別所の鱒淵鉱山の周辺において、今から約1,500年前の中期中新世の黒色泥岩から採油を行っていた、また、島根半島には同じような黒色泥岩が広く分布しており、この黒色泥岩が最近注目されている島根県沖のメタンハイドレートの起源になっている可能性がある」とあった。鱒淵鉱山での私の経験は嘘ではなかったことが証明されたように思い、気分を良くしている。

(次月号に続く)

(しまね産業振興財団 酒井様)

トヨタ工場見学

10月6日、山口・大國両リーダーがトヨタ元町工場を見学しました。そのレポートの一部を抜粋して紹介します。

組立ラインで感心したことがあります。1981年からドアレス方法を行っています。それは、塗装までに出来上がった車のドアをわざとはずして、組立をすることです。ドアが付いたままだと、車内を組立てるのに、ドアが邪魔になったり、ドアを傷つけやすくなったり、ドアを開けるスペースがいるなどして生産効率を下げていたそうです。

ここに改善すべき場所があり、改善のトヨタだと思いました。(山口)

このトヨタ生産方式はシステムそのものも当然素晴らしいが、それを習慣化させ日々実行できる人材を育て続けていることに、このトヨタ生産方式の本質部分があると感じました。

この方式をただ単にまねするだけでは効果をすぐに得ることはできません。長年の実務経験に基づく知恵とそれを絶えることなく新しい社員へ伝承していくことで現在になっています。

当社も次世代への伝承・引継をおろそかにしてはいけなと感じました。(大國)

「仕事の作法」を読んで 鍵山秀三郎 著



「来る人には楽しみを、
帰る人には喜びを」

仕事柄、廃タイヤが出る、業者に料金をお支払いして定期的に回収していただいています。一週間分約三百本。社員が手を休め、「オーライ、オーライ」とトラックを誘導します。社員約十数名で、廃タイヤをトラックへ積み込みます、約15分間。もし手伝う人がいなければ、1時間30分かかる作業、「最も辛い、嫌な作業は、上から率先」という社風です。業者の人には、飲み物と二個のおにぎりを用意しています。会社を後にされるときは業者さんは、いつもにこやかな表情です。と書いてありました。

私も行きにくいお客様があります。また、行きたいお客様もあります。

我が社も出入りされる業者さんがにこやかな表情で帰られる会社にしたい。業者さんが行きたい会社にしたいと思います。

(長谷川)

お客さま立場で考えた商品・サービスを提供しよう

周りからお客さまから素晴らしいと言われる人と会社になる

常務取締役 安原幸治

今私たちの業界を取り巻く状況は、ほとんどの社員が経験したことの無い大きな環境の変化に直面しています。

原油価格の下落、危険物施設の減少、再生重油の原料である使用済み潤滑油も減少傾向にあります。

潤滑油や燃料油がなくなることはないにせよ、環境負荷を低減させるという社会的な動きの中で、減っていくことは間違いありません。

このような環境の変化に対して私たちがやるべきとは、お客さまに大満足して頂ける商品・サービスを提供すること以外にありません。

この地域のお客さまに強く必要とされることで、私たちは事業を継続させていただけるのです。

今ある商品やサービスを、お客さまが必要とされる新しい商品、新しいサービスに形を変えていく。その基本となるのは、

収集・処理は催促コールゼロ、お客さまとの「4つの約束」を実行する。

メンテナンス事業部・KYS・保全はお客さま先の施工計画を先取りして、こちらから施工を提案する。

「元気な挨拶で気持ちがいいね」「そこまでしてくれるの」「品質が良くなったね」「山陰さんに任せておけば安心だ」と言われるように改善を繰り返し、他社に真似のできないお客さまの期待以上のきめ細かなサービスと商品で、お客さまとの強い信頼関係をつくることです。

先輩方が築き上げてきたお客さまとの信頼関係をもっともっと高めて、地域社会のお役に立っているという自負心を持ち、社員の皆さんが自信と誇りを持って働ける職場を自分たちの手でつくる。

* 山根社長から委譲され、安原が会社の進むべき方向を考え、自分の言葉で発信します。

私はこう考え、こう実行します

【松下】まずは、お客様の困ったを聞き、解決できるための提案を考える。

【河上】お客様の困ったに早く対応する。

【榎並】お客様先へ情報提供を前もっておこない、計画的に仕事が行える状況にします。

【山口】私は4つの約束を実行し、お客様との信頼関係を作ります。

【大國】発想を豊かに持ち、プラス思考で行動する。

【木村】デカントを据え付け、安定してSオイルを作る。

【木村憲】もっとお客様の立場になって考える。

【植尾】お客様の要望を引き出せるようにします。

【清水】私は、自信をつけてもっともっと働けるように実行していきます。

【吾郷】メンテナンス事業部の仕事を早く覚えます。

【松本】催促コールゼロを目指します。

【岸本】お客様からの催促コールがないように、早めに訪問計画を立てて収集をする。

【長谷川】「山陰さんに任せておけば安心」といわれるように信頼関係を築く。

【高橋】お互いにフォローし合える人間関係づくりをめざします。

【恩村】お客様に安心して頂ける電話対応を心掛けます。

【小村】KYSで新サービスが始まるので、それをよりよくするために知識を高める。

【藤原拓】お客様に喜んでいただける仕事をします。

【安達】お客様に安心して頂けるよう、安全にSオイルをお届けする。

【金森】お客様のためになることを考え、無駄をなくします。

【藤原大】安全に作業を行うため、服装、爪などもう一度確認します。

【野々村】効率の良い回収作業をし、お客様に迷惑をかけない。

【松浦】お客様の立場で物事を考え、行動していきます。

【宮北】信頼を得られるように日々の行動を再度見直す。

【石川】お客様の信頼を損なわないよう、確実な作業を心掛けます。

【福島】明るく振る舞うよう努める。

【石橋】クレームのない処理物の引き取りを心掛ける。

【中村】現場にて、整理・整頓・清潔・清掃・安全(KY)を徹底し、安全作業ができる様、常にチェックして作業を行います。

【足立】私は「元気の良い、気持ちいい」電話対応をします。

【鎌田】即依頼に応える。

【藤田】お客様の立場を考えた電話対応をします。

【加藤】「決められたことは絶対守る」「やってはならないことはやらない」「あたりまえのことをあたりまえにやる」を愚直に守る。

【長野】お客様が期待されるエコス通信を目指す。

安全・安心を目指す

移動タンク貯蔵所（タンクローリー）の定期点検を行いました。

8月に#105号車のタンク後方部に発生した錆修理のために塗装を剥いだところ、板厚が薄くなっている箇所があり、緊急に修理を行いました。その後、#112号車のタンク本体の減肉箇所もあり、修理を終えています。上記2車を含め、補修計画の3車は9月中に修理が完了しました。

今回の定期点検は、一年に一回実施するもので、点検結果を車載しなければなりません。5年に1回の漏洩検査も含め、洗車時の目視点検や運行前点検、定期的なメンテナンスを通して、不良箇所を素早く見つけ、即時対応することで、危険要因や不測の事態を減らしていかなければなりません。また、常置場所のラインが消えかけており、藤原社員に塗り直しをしてもらいました。その他、屋外貯蔵所の標識の名前の変更や消火器ボックスのシールの張替えを行いました。

定期的に点検整備することで、社員が安全な作業ができる環境を整えていきます。



アースの確認をする藤原社員



「ナラガシワ」のどんぐり。ナラの仲間なのにカシワのような葉をつけます。

クリスマスキャンドル作りをします

今年も下記のように、使用済み天ぷら油を使って、キャンドル作りを開催します。

使用済み天ぷら油が燃料となることが体感できます。使用済み天ぷら油を持ってきてください。（500MLのペットボトルに入れてきてね）

お問い合わせは、編集部まで。

* 出雲産業フェア2015

10/31～11/1（両日とも10:00～16:00）
場所：出雲ドーム

* 2015松江市環境フェスティバル

11/15 10:00～15:00
場所：くにびきメッセ



昨年の出雲ドームでのイベントの様子

元気の出る言葉

中村天風師

人生というものは、そこに進歩と向上があつてこそ生きがいを感じ、勉強もし、努力もする。

こころの態度をどんな場合があつても、尊く強く清く正しく、常にきびしく、自分自身が守っていくことが大事です。
自分のこころの態度を、どんな場合があつても積極的に行ふことを忘れてはならない。
自分の人生を幸福に生き抜いていくために。（長野）



社長が薦める今月の一冊

おじいちゃん戦争のことを教えて

孫娘からの質問状

中條高德著 小学館文庫刊



著者中條氏はスーパードライ発売をきっかけに、アサヒビールの業績回復、発展に大きく貢献された経営者の一人です。この本は17年前ハードカバーで出版され、ベストセラーになり、そのあと13年前に文庫本として広く世に問われました。ところがなんと、最近書店の目立つ本棚に再び展示してあるのを発見しました。格別なロングセラーです。

孫の景子さんがアメリカ留学中、太平洋戦争の歴史を学んでいる時に、「アメリカとの戦争は正しかったの?」と、戦争を体験したおじいちゃんに質問する。それに対しおじいちゃんは、自分の人生の中で学んだ考え方を、ていねいに答えていく。

そんな孫娘とおじいちゃんとのひたむきな対話が続く。最後にアメリカ人の先生が自分の意見を書いた手紙で終わる。「大切なことは、異なる意見を交換し議論して、お互いの理解を深めていくことだ」と。

今戦後70年。忘れ去られようとする戦争を、そして開国して近代化をひたすら走った明治以降の歴史を、私たちはもう一度学び、考えてみる絶好の機会です。この本から日本の良さを学び、新しい日本を目指したい。(山根)

編集後記

尾道松江線が開通し、尾道からしまなみ海道を延伸し、松山へ行ってきました。松山といえば、道後温泉。道後温泉は、「日本書紀」にも登場するわが国最古の温泉です。道後温泉のシンボル「道後温泉本館」は、どっしりとした構えの本館上の振鷺閣(しんろかく)には伝説の白鷺を据え、また毎朝6時に太鼓の音で開館を告げるなど、歴史ある温泉情緒をかもしだしています。

連休中は大変混雑し、芋の子を洗うような状態でした。つるつると柔らかなお湯で、白鷺の伝説に書かれているように、傷が癒えるという有難い温泉です。道後温泉本館の周囲には、老舗の温泉旅館が立ち並び、また、駐車場には県外ナンバーの車が多数駐車し、日本有数の温泉地を象徴していました。

しまなみ海道の景色もすばらしく、穏やかな瀬戸内海を目に焼き付けて帰路につきました。(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¥1,800+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3名様に松江市東出雲町産干し柿を差し上げます。クイズの締切は10月末です。奮ってご応募下さい。

Q: ノーベル賞の時期になりましたが、本年度は、日本人は何人受賞したでしょうか?



先月号の答は、「10人」でした。鳥取市中嶋様、境港市濱田様、庄原市山本様が 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

蔵書新着状況

- ・結果を出せる人になる! 「すぐやる脳」のつくり方
茂木健一郎 学研パブリッシング
- ・人間の分際 曾野綾子 幻冬舎
- ・答えは必ずある...逆境をはね返したマツダの発想力
人見光夫 ダイアモンド社
- ・ごみと日本人-衛生・勤儉・リサイクルから見る近代史
稲村光郎 ミネルヴァ書房
- ・ホスピタリティのプロを目指すあなたへ お客様の“気持ち”を読みとく仕事 コンシェルジュ
阿部佳 秀和システム
- ・はだしのゲン 第8,9,10巻 中沢啓治 汐文社
- ・夢をかなえるゾウ
- ・夢をかなえるゾウ2 ガネーシャと貧乏神
- ・夢をかなえるゾウ3 ブラックガネーシャの教え
上記3冊 水野敬也 飛鳥新社



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 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 (<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に遠慮無くお申し付け下さいませ。