



寄稿者：  
営業推進チーム  
山田 大輔

## マルハンファンの創造 ～あるお客様との出会い～ 関連するイズム：顧客志向

今年の春、千葉北店での出来事です。千葉北店神田マネージャーより、「直接お客様がカウンターに来られ、マルハンで清掃業務をしたい!と訪ねてこられたお客様(A様)がいらっしゃった」と連絡をいただきました。

A様はパチンコ店には、一度も足を踏み入れたことはないそうですが、マルハン千葉北店の綺麗な外観に惹かれ是非働いてみたいという気持ちになられたそうです。今までにないパターンでしたが、早朝か営業中清掃のご案内をするためにA様へお電話をしました。業務内容等詳細をご案内しましたが、結果としてはご本人より辞退され「私の年齢だと周りにご迷惑をおかけしてしまいそうです。

お時間いただいたのにごめんなさいね」とのことでした。電話越しでは非常に円滑なやり取りを行え、最後にご年齢をお伺いしたところ御年74歳のお方でした。およそ20分程お話しさせていただくなかで、いくつもA様が感動された箇所がありましたので共有します。

- ・ 外観が綺麗であった
- ・ 店内もイメージと全く違い、休憩スペースを含め快適だった
- ・ スタッフの対応がとても良かった(マナーをはじめ、教育がよく行き届いていて素晴らしい)
- ・ 対応して下さった神田さんが常に物腰柔らかく、非常に良くして頂いた
- ・ スタッフの対応の質が良いのも納得できる。

終始楽しそうにお話して下さいました。私も嬉しくなり、20分がまさにあっという間の出来事でした。A様へは感動を分けて下さったことに対してのお礼と、マルハン千葉北店へご遊戯されなくてもお時間があれば是非遊びにきて頂きたい旨、あわせてごはんどきのご案内もしました。そしてA様より「神田さんへ改めて感謝の意を伝えて下さい!」とのことでしたので、神田マネージャーへ報告と共にお伝えしました。私もA様の感動を直に分けていただき、今後の励みになる旨をA様へ伝えました。神田マネージャーのおかげで、一人のマルハンファンが生まれた場面に立ち会えました。橋本社長のお言葉にあったように、【まず今を大事にして】そして【少し先を考えつつ】清掃に限らず今後MMIが関わっていく事業で顧客を含めたファンの創造をしていきたいです!



### 山田さんエピソードへのコメント

リーダーからのメッセージ 営業推進チーム 田中 宏樹さん



このエピソードを通じて山田S V (スーパーバイザー) が気づかされたことは、神田マネージャーのお客様対応はもちろんのこと、マルハン千葉北店が取り組んでいるT Q S (トータルクオリティーサービス) の追求を実践するスタッフ皆様が、初めて店舗へご来店頂いたお客様の心を動かし、そこで一緒に働きたいと思って頂けたことだと思います。千葉北店で清掃スタッフを管理する山田S V がこの思いを今後の業務に役立ててくれることはもちろんのこと、山田S V を通じてたくさんの清掃スタッフが、マルハンファン・MMIファンの創造につながる人材へと成長してくれることを期待しています。



寄稿者  
事業管理チームリーダー  
東郷 一哉

## 小さな勇気

～失敗や変化を恐れず挑戦せよ～  
関連するイズム：挑戦し続ける組織

ちょっとしたことですが、うれしかったので皆さんにお伝えします。今、クリーンスタッフの皆さんのお困りごとなどを気軽に相談できるような仕組みづくりに取り組んでいます。関東と東北のSV(スーパーバイザー)で合同チームを組んで、進めているのですが、第1回目のミーティングでのことです。取り組み内容を決めて、共有した後に、チームの運営体制の話になりました。そこで、チームリーダーを決めることになりました。メンバーは、伊藤恵さん、佐々木恵美さん、土屋花菜子さん、篠原弘美さん、深澤友美さん。東北のベテラン2人に、関東、静岡の新人SVという体制です。

私は「東北の2人のうち、どちらかがやることになるのかな」と思いつつ、「リーダーやってくれる人?」と聞きながら、視線はばっちり東北の2名にロックオンしていました。

数秒間の沈黙。

「私やります!」と手を挙げたのは、土屋さんでした。

年上のスタッフに遠慮したり、入ったばかりで自信がなかったり、初対面の相手で緊張が解けなかったりと、前に進めない要素がたくさんあったと思いますが、そんななかでも立候補してくれました。その姿がとても格好良かったです。

そのあと、MTの日程調整から、オンライン面談を行うための仕組みづくり、クリーンスタッフへの説明資料の作成など、チームの中心になり、頑張ってもらっています。そんな土屋さんにエールを送りたいと思います。土屋さんだけでなく、前向きに取り組んでくださっているチームのみんなにも感謝です。いつもいつも、ありがとうございます。



## 東郷さんエピソードへのコメント

主人公からのメッセージ 営業推進チーム 土屋 花菜子さん



今、思えば大体初対面、現場も入ったばかりで知らないことだらけ、素敵なお姉さま達を差し置いて…と思いましたが、「誰がいる〜?!」と東郷さんが全員に投げかけてくれて、「あ、私でもやっていいのか!とやれるだけやらせてもらおう!」と後先考えずに挙手させて頂きました。SVの先輩方はじめ、現場で頑張っているスタッフさんからご教授頂き、SV業務日々精進中です。皆さま!これからもたくさん良いもの吸収させてください!



寄稿者  
営業推進チーム  
岸 優里

## チームMMI ～絆～

関連するイズム：～IではなくWeで考えよ～

コロナ禍の影響で先月、担当店舗28名の日常清掃（営業中・駐車場）クリーンスタッフの方々に2日間にわたり解雇の告知を致しました。本社より西谷真さんに来ていただきご説明していただきましたが、私は泣いてばかりで全くの役たただずでした。

皆の顔を見ると色んな想いで涙があふれてきてしまいました。クリーンスタッフさんは店舗オープンから勤務の方々も沢山いらっしゃり、年齢的にも人生の先輩方ばかりで、私自身が仕事に限らず多くのことを日々沢山学ばせていただいています。

告知時どこの店舗でもクリーンスタッフさんからは、今後の我が身の事より、MMIの事、私の心配、新制服の事、店舗の美観の心配、店舗スタッフに汚物の清掃をさせる事への親心的な気持ち、慣れ親しんだ常連様やスタッフ、店舗への想い……そして「6/30迄全員で最後まで精一杯努める!」という団結力が感じられました。

最近、各店クリーンスタッフ達とインディードを見たり近隣に電話して募集の有無を聞いたりみんなで次に向かって頑張ろうと思ひ合い、誰かの就職先が決まると喜びを分かち合っています。このメンバー、仲間だからこそチームとしてやってこれた、強い絆で結ばれているなと感じます。感謝の気持ち、悲しい悔しい気持ち……色んな感情をバネに今私にできる事をする決意をしています。

巡回で会うと派遣事業に期待を寄せているの方々も多く、「MMだからここまで勤務してこれたし、またMMで何か仕事があれば必ず声かけてね!」「何か仕事とってきた～??」「営業行って私たちの仕事必ずとってきてよ!」とお尻をたたかれる日々です。

MMIを通じてのご縁、絆をなくさぬよう、必ずやクリーンスタッフさんへお声がけできる日が1日も早く実現できるよう、MMIとして派遣事業や消毒ビジネスなど新たなチャレンジに進んでいるなかで、役職や部などの垣根を越えて、チームMMIの一員として取り組み、日々の当たり前を当たり前と思わず、感謝して日々勤めます!



## 岸さんエピソードへのコメント

リーダーからのメッセージ 営業推進チーム 曾我 尚子さん



岸さんとスタッフさんとの関わりが、いかに深い愛情と信頼で結ばれているのか……とても感慨深くこのエピソードを読んだことを思い出します。たくさんの方の想いを受け止めたからこそ、今、更に力強く、そして優しく成長された岸さんがいるのだと感じます。このコロナ禍の1年間においては、どれだけ“何も変わらない日常”“仲間がいること”の有難さを私たちは痛感したことでしょか。辛く悔しかったこの先は、止まるか進むかしかありません。もちろん、答えは“進む”です。私たち一人一人の成長は組織の成長に繋がり、そして、多くの方の笑顔に出会える道に必ず繋がります。いつもありがとう。これからも共に歩いていこう!よろしくお願い致します!