

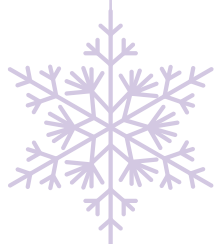
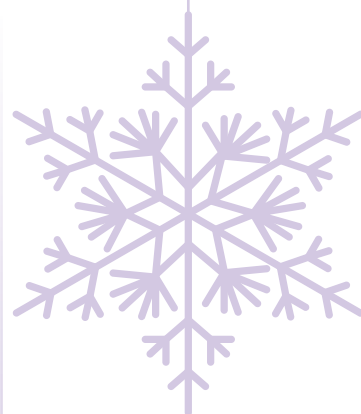


AMICI

アミーチ ラテン語で「仲間」という意味です

CONTENTS

- 01 代表挨拶
- 03 イズムの芽エピソード



イズム制定のストーリー 昔も今も、そしてこれからも

株式会社エムエムインターナショナル
代表取締役社長 橋本 修一



今年は130弱のイズムの芽のエピソードを皆様から頂くことが出来ました。
またMMI自社のみならず、パートナー企業の皆様からも多数の心温まるエピソードを頂くことが出来ました。
それぞれの現場でイズムを推進して下さっている皆様に、先ずは深い感謝の念を表したいと思います。
誠にありがとうございます。
私が経験し記憶しているイズムが出来た背景と、その意義について皆様と共有したいと思います。
MMIイズムはマルハンイズムがベースとなっております。
現在から20年前の1998年にマルハンイズム制定プロジェクトが発足しました。当時の店舗数は60店舗ほどでした。
店舗ごとに違う価値観の基に運営されていた現状があり、100店舗を目指す中で大きな問題として社内で認識されていきました。
それ故にマルハンの目指すサービスについても理解度と推進度が店舗ごとに大きく違っていて、「同じ制服を着ているだけで中身が店舗ごとに大きく違う」実態がそこにはありました。
プロジェクトでは店休をとってまでして店舗ごとに分科会を開催しました。そこでは最初から議論のテーマが設定されていました。
「職場を皆にとって良くしていくために必要なことは？」しばらく時間が経過しても、個々の意見が出ることはありませんでした。
店長や役職者の顔色をうかがいながら、本音を話そうとしないスタッフたちが大半でした。
ファシリテーターがそうした壁を少しずつ崩しながら議論を進めていくと、上司と職場環境に対する不平不満が噴出しました。
店舗によっては事態收拾が困難なほど紛糾してしまったこともあったと聞いています。
そこから議論は次のテーマに移行します。

たくさんのエピソード、ありがとうございます。

■ MMI ■ 株式会社ユニバーサルサービス ■ 中越クリーンサービス株式会社 ■ 株式会社榊輝
■ 関連イズム

判断基準はお客様

■ 総合建物管理事業部	松本 大輔さん
■ 五所川原店	松野 義己さん
■ 東新田店	甲斐 ケサ子さん 中村 幸雄さん
■ 不動産事業部	福岡 法和さん

MMIファンの創造

■ 経営管理部	青木 博之さん
■ 裾野北店	清瀬 和美さん
■ 寒河江店	多田 代季子さん
■ 総合建物管理事業部	伊藤 恵さん
■ 不動産事業部	日浦 健二さん
■ ぶらくり丁店	東 貴和子さん
■ 新厚木店	富高 加代子さん

ベストの追求～感動創造～

■ 赤塚店	落合 優果さん
■ 五所川原店	鎌田 みどりさん
■ 袖師店	細田 恵美子さん
■ 弘前店	瓜田 ふみ子さん 松田 里恵さん
■ 村松店	安田 博さん 上倉 得子さん 木原 真実さん
■ 弘前石渡店	高村 要人さん
■ 沼津店	鈴木 礼子さん
■ 水道町店	小柳 勇真さん 中西 秀和さん
■ 東新田店	安本 美和子さん 望月 明美さん 酒井 京子さん 小柳津 美恵さん 石野 順子さん 宮本 弘志さん
■ 中原店	大鶴 公民さん
■ 富士宮駅南店	佐野 智江さん
■ AIS昭島店	岩井 輝夫さん
■ 青森柏店	村山 夕香子さん
■ 青梅新町店	前原 順子さん
■ 経営管理部	高橋 和夫さん

■ 新守山駅前店	渡利 まつ奈さん
■ 二又瀬店	山元 美由紀さん
■ 北加賀屋店	西本 峰治さん
■ 光明寺店	西本 峰治さん
■ いわき店	永山 幸子さん

依存ではなく自立

■ 五所川原店	三浦 美智子さん 藤田 香織さん 柴田 廣次さん
■ 袖師店	萩山 ミヨ子さん
■ 浜田店	田澤 成子さん
■ 弘前店	吉田 幸子さん
■ 水道町店	内藤 有紀さん
■ 裾野北店	高木 俊之介さん 田中 章雄さん
■ 青森柏店	中元 玲緒さん 石川 龍人さん
■ ホテルチーム	韓 欣怡さん
■ 本城店	新原 知美さん
■ 羽曳野店	西本 峰治さん
■ 松原店	茂木 勇三さん

1+1=3以上

■ 富士宮駅南店	西ヶ谷 弘子さん
■ 五所川原店	成田 いつ子さん 山本 幸子さん 吉田 保之さん 仙庭 久美子さん 石岡 美千代さん 小田桐 裕子さん
■ 村松店	武田 英二さん 石和 きん子さん 遠藤 美香さん 望月 雄一さん 馬場 美邑さん 木原 真実さん 平松 茂男さん
■ 萩原店	實近 洋子さん
■ 萩原東店	大久保 恵子さん
■ 静岡店	須藤 由美子さん 白鳥 達也さん 宮原 諒さん
■ 水道町店	西本 光枝さん
■ 東新田店	内野 利春さん 水野 富栄さん 安本 美和子さん

「みんなは何故マルハンで働くのか？」

働く意義は個人によってそれぞれ違うことは明白でした。

一番多くの意見は生活の糧として、お金を得るためというものでした。

すると「お金の為だけに働くのか？マルハンでなくても良いのでは？」と

次々にファシリテーターから質問が投げられていきました。

「現在もマルハンで働いているのは... お金以外にも...」

少しずつメンバーの思考が本質的なところに向かっていきます。

「仲間と一緒に仕事ができているのが嬉しいから」

「お客様に感謝されて嬉しかったから」

「マルハンに入社するという選択が間違っていないことを、反対していた両親に認めてもらいたい」などそれぞれマルハンで働く想いを話そうになっていきました。その場の議論はそれぞれの価値観について話すことから始まって、終盤には誰もが大切に思える普遍的な価値基準にまで到達することができていたのではと思います。そこで初めて職場の同僚という意識から、同じ仲間なのだと感じることができるようになったと記憶しています。

分科会後は本音をぶつけ合って、少し気恥かしくてぎこちない感じもありましたが、お互いのことがわかりあえた結果、何か困難にぶつかった時や困ったときには、以前のような他人の感覚ではなく、それぞれが良心に基づいて協力して事にあたってくれることが増えたと感じました。お互いが個性を出し合い、足りないところを補完しあう、イズムで言うところの「1+1=3以上」を体現するシーンが増えてきていました。誰もが大切に思えることを共感し合うことこそ、人と人を繋ぐ大きな要因になっている



ことは、この20年間マルハンが積み上げてきた歴史が証明しているように感じています。各々が大切に思えることを体現することで紡がれてきたストーリーが、職場の雰囲気となり、それが組織風土・組織文化に繋がってきています。それがマルハングループと社会を繋ぐ結節点になっています。これからも皆さんと普遍的な価値基準としてのイズムを体現することで、より多くのお客様、職場の仲間、素晴らしいサービスが紡がれていくものと私は確信しています。

これからもイズムプロジェクトから紡がれてきた歴史を忘れずに、皆さんと共に更なる素晴らしい足跡を創造していきたいと心から願っております。



今年も多くの方がイズムの芽エピソードに取り組んで頂いたことに感謝申し上げます。

私たちには同じ現場で働く仲間だけでなく、同じ制服を着て、同じ想いを持って働く仲間が全国にたくさんいます。

イズムをその仲間たちとの共通言語として意識し、

イズムに基づいた行動を褒め合い称え合う風土を「MMIらしさ」として築いていきましょう。

■ 中原店	渡邉 俊男さん 保坂 卓さん 丸山 憲宏さん 平井 智晴さん
■ 裾野北店	小西 扶佐子さん
■ 富士宮駅南店	佐藤 静枝さん
■ 宮町店	菊地 弘子さん
■ 橋本台店	金子 武裕さん
■ 名取店	菅野 喜恵子さん 岡崎 富美恵さん
■ 弘前石渡店	穴田 明子さん
■ 石岡店	松原 美恵子さん
■ 青森柏店	中元 雅代さん 村山 恭輝さん
■ 三好店	赤坂 秋江さん
■ 経営管理部	新間 豊さん
■ 総合建物管理事業部	岸 優里さん
■ 沼津店	早川 茂昭さん
■ みやき店	鬼丸 純子さん
■ 松原店	茂木 勇三さん

プラスのストローク

■ 青森柏店	奈良岡 ゆきさん
■ 五所川原店	柳本 芳子さん 根上 由香子さん
■ 袖師店	守屋 朝子さん
■ 沼津店	安藤 和子さん 渡邉 やよさん 倉澤 治代さん
■ 東新田店	鈴木 千穂さん
■ 裾野北店	萩原 幸子さん
■ 宮町店	川合 裕子さん
■ 新庄店	佐藤 恵子さん
■ 総合建物管理事業部	曾我 尚子さん
■ 新宿東宝ビル店	平山 順二さん
■ 上小田井駅前店	宇佐美 雪美さん
■ 新名張店	大倉 年子さん 米山 はつ美さん

正しいことは正しい

■ 青森柏店	倉水 悦子さん
■ 浜田店	神 理恵さん
■ 矢吹店	宗形 末雄さん

その他

■ チームMMI	伊藤 銀河さん
■ 村松店	伊藤 銀河さん
■ 未熟なチームの成長の過程	
■ 会津若松一貫店	五十嵐 由美子さん
■ 努力を続ける	
■ 東新田店	竹内 倫子さん
■ チームマルハン	
■ 鶴岡店	五十嵐 明美さん
■ 仕事	
■ AIS昭島店	小川 文子さん
■ 川口店	菊地 好子さん

リーダー

■ 名取店	星 信宏さん
■ 自然の力	
■ 名取店	山口 正志さん
■ 挑戦し続ける組織	
■ ホテルチーム	金 英珉さん



イズムの芽エピソード



寄稿者

中村 幸雄さん

お客様ファーストで・・・

関連イズム 判断基準はお客様

私たちの使命は、『お客様の満足』創造にあります。
意見が分かれた時・迷った時は使命に立ち返り、
よりお客様が満足される方法は何かを考えて判断を行います。

主人公 / マルハン東新田店 東新田店の皆さん

寄稿者 / マルハン東新田店 中村 幸雄さん

ある朝、トイレや遊技台、ホール床等の店内が非常に汚れている日がありました。その時、同僚の水野さんが「昨日のお客様の中に、よほど日常のストレスが溜まっている方がいて、店でうつぶんを晴らしているみたいだね」と笑って話をしていました。

店舗に来店するお客様は不特定多数、いろいろな方が来店されます。もちろん遊技を楽しむ方、日常生活から離れ息抜きに遊びに来る方、仕事のストレス等を発散しに来る方等、いろいろな理由で来店されていると思います。そのようなお客様が店内に入り、床が汚れていたり、また遊技台に灰が散らかっていたりしたら、楽しみが半減してしまいます。

私たちの仕事は早朝の清掃なので、直接、来店されるお客様に接することはありません。しかし、作業をしながら、よく思うことがあります。

最近「〇〇ファースト」と言われますが、「お客様ファースト」こそが「MMIイズム」の中の「判断基準はお客様」そのものだと思います。

これからもお客様の立場に立ち、お客様の気持ちに寄り添い、朝の清掃に取り組んでいきます。



水野 富栄さん(左)と中村 幸雄さん(右)



お客様ファーストの中村 幸雄さん



東新田店 早朝清掃スタッフの皆さん

担当SV・トレーナーからのメッセージ

総合建物管理事業部 トレーナー 加藤 寛香さん

マルハン東新田店早朝清掃スタッフの皆さん毎日ありがとうございます。
私は東新田店のサブリーダーを兼任しながらトレーナー業務も担当しています。
時に、他の店舗でのトレーナー業務と東新田店での勤務時間帯が重複し、急にシフトに穴を空してしまう事があります。
そんな時でも、嫌な顔ひとつせず協力してくれる東新田店の皆さんに日々支えられて、
私はトレーナーとして頑張る事ができています。
本当にありがとうございます。これからも「お客様ファースト」で日々業務に取り組んでいきたいと思っています。

駐車場所を忘れたお客様

関連イズム MMIファンの創造

私たちは常にお客様の視点で発想し、
お客様と共に喜び楽しむことを通じて
一人でも多くのMMIファンを創造していきます。



寄稿者

東 貴和子さん

主人公 / 株式会社ユニバーサルサービス ぶらくり丁店 東 貴和子さん

寄稿者 / 本人

私はぶらくり丁店でグランドオープンからお世話になっており、ホール、駐車場、閉店後清掃にいたるまで経験をさせていただいております。経験のなかで、お客様のことが自然とわかってきました。特に常連のお客様の車種、駐車階、駐車位置はほぼ暗記しています。

そのような中で、ホール清掃の途中にゴミを捨てにゴミ庫にむかっている時、自分が停めた車の場所がわからずにいるお客様と出くわしました。

「お客様・・・どうなされましたか?」「ご自分のお車の場所をお探しですか?」「お客様は何時も3Fの非常階段の3列目に止めている、トヨタの〇〇〇と違いますか?」

話をすると、「その通りや、ありがとう」と言って一目散に車の方へ小走りに向かっていきました。次の日、ホール清掃中にその方から「昨日は助かったわ! ホンマにありがとう、又頼むわ!」と言って頂きました。

仕事で培ったことが活かされ、日常での清掃を通してお客様と関わりを持つことができ、そしてお客様の役に立てていることに感謝する毎日です。

これからも一生懸命業務に精励し、お客様との「より良い出会い」を築いていければと思っています。



お客様との関わりを大切に



津野 雅代さん(左)と東 貴和子さん(右)

担当SV・トレーナーからのメッセージ

株式会社ユニバーサルサービス 茂木 勇三さん

マルハン和歌山ぶらくり丁店は和歌山市駅と和歌山駅の間に位置して、観光地として有名な和歌山城へは1km程の距離で行け、築地通りに面した商店街の中にあります。店舗は5階建ての建物で1階がホール、2階から5階が立体駐車場となっています。和歌山は、柿やみかんなどが全国でも有数な生産地で、街中でもみかんの木を良く見かけます。ぶらくり丁店は関西マルハンの旗艦店に認定されていて、皆とても熱心に仕事に取り組んでいます。今回選出された東さんは、ぶらくり丁店のグランドオープン当初から勤務して頂いている方で、店舗の事は誰よりも詳しく、又常連さんとも顔馴染の方が多く、笑顔で挨拶しているところを良く見かけます。お客様に寄り添った接客を心掛けていて、お客様に喜んで頂けるように、細心の注意を払いながら清掃する姿に感動を覚えます。



茂木 勇三さん



イズムの芽エピソード



寄稿者

安本 美和子さん
(一列目、左から2人目)

常に皆が前向きだからできる！

関連イズム ベストの追求～感動創造～

私たちは、快適空間の創造を実現するために、
求められる基準をクリアするだけでなく、
常に期待を上回るベストを追求し『感動』を創造していきます。

主人公 / マルハン水道町店 水道町店の皆さん

寄稿者 / マルハン水道町店 安本 美和子さん

水道町は夜間清掃を4人体制で1時間半の勤務を行っています。当初は清掃終了までに時間がかかり、残業、また残業の日々でした。それでも文句も言わず、「こうしてみよう」「これならいけそう」と、一致団結し、創意工夫を凝らし、一人ひとりが本当に頑張っています。

細かいところまで気が付き、自分自身にも厳しい中西さん。さりげなくカバーができる白鳥くん。
誰よりも進んで動いてくれる宮原くん。どんな時も温かくみんなの気持ちに寄り添ってくれる西本さん。
弱そうに見えても心の強い小柳くん。何事も笑いに変え、周囲を明るくしてくれる須藤さん。
つつい頼りにしてしまう、しっかり者の内藤さん。

本当に素晴らしいチームです。これからも現状を良しとせず、頑張っていきましょう。



夜間清掃中！



創意工夫して清掃しています

担当SV・トレーナーからのメッセージ

総合建物管理事業部 SV 嶋村 健一さん

エピソード本文にもある通り、4名で1.5時間の夜間清掃を行っている水道町店はマルハン店舗における清掃の規模としては、最も小さいクラスとなります。限られた人員と時間の中で皆が協力し、一致団結してベストを追求する、皆が主役の職場です。
今回の、会社からのMMIイズムの芽エピソードの募集に対しても、全員が参画してくださいました！
本当に素晴らしいことだと思います。
写真撮影にも皆で集まって頂き、感謝しております。
皆様、いつもありがとうございます。
これからもよろしくお願い致します！！



嶋村 健一さん



寄稿者

西本 峰治さん

清掃7つ道具の展開

関連イズム ベストの追求～感動創造～

私たちは、快適空間の創造を実現するために、
求められる基準をクリアするだけでなく、
常に期待を上回るベストを追求し『感動』を創造していきます。

主人公 / 株式会社ユニバーサルサービス 北加賀屋店 奥野 幸子さん

寄稿者 / 株式会社ユニバーサルサービス 北加賀屋店 西本 峰治さん

長年、北加賀屋店で勤め上げてきた奥野班長は、店舗スタッフが知らないようなお客様情報や過去から築き上げてきた北加賀屋店での慣行などを熟知しており、お店からの信頼も絶大です。

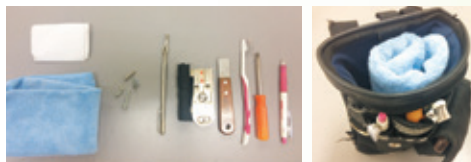
例えば、トイレの個室での汚れに関するお客様の癖を見抜いた上での対処方法、トイレ貯水タンクの調整、軽微な破損の修理等、様々な場面に対応できるよう、自分で培った経験から清掃7つ道具を準備し、いつも貢献してくださっています。

エムエムインターナショナルの飯嶋SVによるMMIアカデミー研修を中石切店において実施した時、奥野班長から、「日頃から、私は常にお客様に対する接客の仕方、また清掃に対する心構えを皆さんに伝え、実践できるよう作業をしております」と開口一番切り出しました。

それを聞いたスタッフ全員から、「すごいですね」、「マルハンでの清掃にそこまで誇りを持っていらっしゃるんですね」と声があがりました。私たちも見習い、この奥野班長の熱意と姿勢を真似できるよう、お互い切磋琢磨しようと誓いました。

(清掃7つ道具の内訳)

- ①ドライバー…………… ねじ止め等簡易な修理道具として所持
- ②歯ブラシ…………… トイレ等の隅々を清掃
- ③スクレイパー…………… 風除室自動ドアのレール清掃、出隅入隅箇所のかき出し等
- ④ネジ(予備)…………… 自動回収灰皿ボックスの内側のネジが外れている時等に使用
- ⑤ペン型磁石…………… 便器内のパチンコ玉等の回収、自販機下の玉回収等
- ⑥ペンライト…………… 隙間等の暗いところの汚れ等を確認するために所持
- ⑦ミニウエス…………… たん・唾、ガム等の処理
- ⑧ボールペン・メモ用紙…………… 気付いたことを直ぐに書き留めるために携行



清掃7つ道具

※奥野班長が携帯する清掃7つ道具は、清掃中に得た気づきから形や素材を工夫し、使い易さを追求しているそうです。



矢野 あけみさん(左)と奥野 幸子さん(右)

主人公からのメッセージ

株式会社ユニバーサルサービス 北加賀屋店 奥野 幸子さん

1.社内報に掲載されるエピソードに選出されたことに対して
普段からどうすれば汚れがすぐに取れてきれいになるのか、
常に頭の中はどんな道具を使ってみようかと、そればかりを考えていました。
何も特別なことをしていませんので、思いもかけない選出の報告を受けて驚きました。
ありがとうございます。

2.店作りで気をつけていること
日ごろの清掃に対する想いは「継続」と「諦めないこと」。すぐ対応できる道具を身につけて活用し、
お客様に気持ちよく過ごしていただけるよう、店舗を綺麗にする。これに尽きると想います。

3.全国のクリーンスタッフへのメッセージ
汚れたところを綺麗にすることは当然のことではありますが、接客をしながらは、難しい瞬間もあります。お客様や店舗の皆さんに喜んでいただける空間は、私たち清掃スタッフの心しだいで変わってきます。
私は常に楽しんで仕事をしようと、沢山のスタッフにお伝えしてきました。
清掃スタッフの喜びは、お客様や店舗スタッフの方々全員の笑顔です。



奥野 幸子さん



イズムの芽エピソード



寄稿者

韓 欣怡さん

依存ではなく自立

関連イズム 依存ではなく自立

私たちはできない理由を他者や環境に求めることなく、
自分に矢印を向け、自らが考え、
自らが行動する個人であり続けます。

主人公 / ホテル事業化プロジェクトチーム 韓 欣怡さん

寄稿者 / 本人

2018年11月より、コンラッドホテルでの客室清掃の仕事がはじまります。その準備の為に、2018年10月7日から、コンラッドホテルでの研修もはじまりました。私にとっては、全てがゼロからのスタートです。シェラトン都ホテルにバイトとして入社したときは、清掃の順番ややり方は、全部決められていました。私はルールを守って仕事していればよかったのです。

また、シェラトン都ホテルの次に経験した現場であるウェスティンホテル東京でも、決められた作業内容だけを行っていました。その後、契約社員に登用させていただきましたが、基本的には、指示に従っていればよい環境でした。

今回のコンラッドホテルは、これまでとは違います。

私とホテルチームのサブリーダーである金さんが先にコンラッドホテルに入り、清掃のやり方やルールを私たちが決めます。そして、この後コンラッドホテルで働く皆さんのために、色々な準備をします。



皆で最高のチームをつくり上げる！



一緒に働くメイドの仲間たち

しかも、準備の為に時間はとても短いのです！

どうやって間に合わせるのかも考えました。

もし、これまでの通り誰かの指示を待って、人から教えてもらって、自分で何も考えないでいたら、絶対に間に合わないと思いました。私は、考え方を変えました。

私たちを信じて現場の立ち上げを任せてもらったことに感謝し、金さんと協力して、2人という少人数の機動力を活かし、楽しみながら現場を作り上げていきます。

サブリーダーからのメッセージ

ホテル事業化プロジェクトチーム サブリーダー 金 英珉さん

彼女の第一印象は、「積極的、熱心、真面目」な性格を持ち主というものでした。

初めて彼女と話したのは、テレビ電話での面接の場面でした。

声がよく聞こえず、表情もわかりにくい状況でした。

しかし、そのような悪条件でも、彼女が「人が喜ぶことをやりたい」という思いを持っている人物であることは、画面の向こうからでもはっきり伝わってきました。

韓さんは現場でも熱心に学び、何事にも積極的でした。そんな彼女の姿勢に多くの人が触れ、そして韓さんは誰からも信頼をされる存在へと成長していきました。

2018年11月より、私は韓さんと一緒にコンラッドホテルの客室清掃業務を新規で立ち上げることになりました。私は韓さんを育成する立場ですが、彼女から学ぶことも沢山あります。

私にとっても、とても良い経験になっています。

今度は、韓さんご自身が、第2・第3の韓さんのような人材を育成して欲しいと思っています。

全力で応援していきます。



金 英珉さん



寄稿者

新原 知美さん

頼りになるリーダー

関連イズム 依存ではなく自立

私たちはできない理由を他者や環境に求めることなく、
自分に矢印を向け、自らが考え、
自らが行動する個人であり続けます。

主人公 / 株式会社榊輝 本城店 横路 義人さん

寄稿者 / 株式会社榊輝 本城店 新原 知美さん

2017年6月に入社して、1年4ヶ月が経ちました。私が入社し初めて横路リーダーと対面した際は、物静かでとても怖そうな印象を受けました。初日の研修業務を終え、帰宅した直後に横路リーダーから「本日、初日お疲れ様でした。最初は慣れない為、きついとは思いますが直ぐに慣れるから、これからも頑張ってくださいね」とラインが入っていた時は驚いたと同時に、見た目の印象とは違って凄く優しい方なんだなと感じました。

私が業務の事で悩んだ際にも、その都度、電話等で相談に乗っていただいたり、アドバイスをいただけますので、安心して業務ができています。いつもスタッフ一人ひとりの体調や顔色の変化に気を配られる姿を目の当たりにし、私も少しずつではありますが夜間清掃の仲間や店舗スタッフの皆さんとお話する事が出来るようになったことも、横路リーダーのおかげだと感謝しています。

またリセット清掃の業務は、一人ひとりその日の持ち場があり、横路リーダーは作業開始前に、優しくも時には厳しく、全体的な事を考え、指導と伝達事項を話してくれます。作業は担当箇所によっては時間が掛かるところもあり、懸命に頑張っていますが、持ち場が終了していない際に、横路リーダーはいつも手際よく自分の持ち場を終わらせ、「どこが終わっていない？」等、大きな声で声をかけてくれ、終了していない箇所を即座に手伝ってくれます。自分の持ち場だけでも精一杯なのに、全体的に作業の進行状況を把握し、手伝ってくれる事に感謝するとともに、尊敬の念を抱いています。普段は、中々感謝の気持ちを伝えることが出来ませんが、この場を借りまして御礼と、感謝の気持ちをお伝えしたいと思います。

今後とも明るく、時には冗談を言ってくれる頼りになる横路リーダーがいるマルハン本城店の勤務を継続して参ります。



本城店 夜間清掃スタッフの皆さん



横路 義人さん

主人公からのメッセージ

株式会社榊輝 本城店 横路 義人さん

マルハン本城店閉店後清掃スタッフの皆様、株式会社榊輝の管理者である森田さんを含め清掃チームの皆さん、清掃業務を頑張ってくださいありがとうございます。この度、新原さんのエピソードがエムエムインターナショナルの社内報アミーチに掲載されるとの事で、チーム全体が大変嬉しく思っています。誰も新しい環境に飛び込むことは不安と期待が交差した複雑な気持ちでいると思いますし、私自身もそうでした。その時、先輩の方から親切丁寧に指導を受け、自然と職場に慣れていきました。どんなに短時間の勤務でも仕事をしていく上で一番大切な事はチームワークだと思います。人の輪が無ければ、スムーズに仕事は進みません。チームワークを上手く保てれば予想以上の成果が得られるものです。私達はこれからも、チーム全体で助け合いながら働きやすい職場、全員が活躍できる職場を目指して励んでいきたいと思っています。

担当SV・トレーナーからのメッセージ

株式会社榊輝 本城店管理者 森田 たか子さん

横路リーダーにはいつもチームをまとめていただき日々感謝しています。閉店後清掃をまとめていくことは大変なことです、横路リーダーの『愛情』が全員に伝わっているからこそ良いチームになっていると思います。『信頼できるリーダー』、『横路さんがリーダーで安心』そんなスタッフの声が私に届いているので、株式会社榊輝としても信頼して任せることができます。これからも共に本城店を盛り上げていきましょう！



横路 義人さん(左)と森田 たか子さん(右)



イズムの芽エピソード



寄稿者

馬場 美邑さん

チームワーク

関連イズム 1+1=3以上

私たちは常に相手を思いやり、理解することで信頼関係を高めます。
そして『自立した個人』が相互に協力することで、
相乗効果発揮する真のチームワークを実現します。

主人公 / マルハン村松店 村松店の皆さん

寄稿者 / マルハン村松店 馬場 美邑さん

2018年8月に村松店がリニューアルオープンしました。内装が変わり、早朝清掃も以前とはやり方が変わりました。そのため、オープン当初は、なかなか時間内に清掃を終わらせることができませんでした。

しかし今では村松店の清掃スタッフのみなさんでお互いにフォローし合い、助け合い、何とか時間内に清掃を終わらせることができています。MMIイズムにあるとおり、「常に相手を思いやり、理解することで、信頼関係を高め、行動することができた」のだと思います。

新しい村松店の清掃にも慣れてきました。しっかりと、自分が担当の仕事を、時間内に終わらせることができるようになりました。今も、そしてこれからも、清掃中に何かトラブルが発生したとしても、私たちはいつでも協力し、真のチームワークを発揮することで解決できると思います。



馬場 美邑さん(左)と石和 きん子さん(右)



村松店 早朝清掃スタッフの皆さん(橋本社長を囲んで)

担当SV・トレーナーからのメッセージ

総合建物管理事業部 SV 野口 直樹さん

村松店クリーンスタッフの皆様、日々「快適空間の創造」に尽力していただきありがとうございます。

早朝の2時間という限られた時間の中、馬場さん達の若いパワーが村松店早朝清掃を盛り上げてくれています。

細かい所まで気配りしてくれる馬場さんのおかげで作業もスムーズに流れています。

これからも個性豊かなメンバーが揃っている村松店のチームワークで頑張りましょう！

よろしくお願いします！



野口 直樹さん



寄稿者

保坂 卓さん

チームワーク効果をお客様へ

関連イズム 1+1=3以上

私たちは常に相手を思いやり、理解することで信頼関係を高めます。
そして『自立した個人』が相互に協力することで、
相乗効果発揮する真のチームワークを実現します。

主人公 / マルハン中原店 中原店の皆さん

寄稿者 / マルハン中原店 保坂 卓さん

私は一身上の都合で長年勤めていた会社を退職し、仕事を探していました。そんな時、中原店のクリーンスタッフに応募したところ、その日のうちに採用されました。あるスタッフから「仕事はきついけど雰囲気はいいよ」と言われたのですが、その時は正直気にも留めていませんでした。

元気印100%の宮澤トレーナーに面接していただいたその日から、クリーンスタッフとして働き始めました。最初は夢中で仕事をしていましたが、次第に周りが見え始めました。中原店のお互いを助けあう雰囲気、助けてもらった人は「ありがとうございます」、「お願いします」の言葉が飛び交います。このような言葉は、当たり前のように中々できない、言えそうで言えない言葉だと思いました。冗談も飛び出す明るい職場です。

同じ仕事をするのであれば、楽しく仕事した方がいいですね！面接の時の「仕事はきついけど雰囲気はいいよ」の言葉は、その通りでした。私の目の前はパッと明るくなりました。

「1(自分)+1(中原店のスタッフの皆さん)=3以上」です。これが、中原店のチーム力(チームワーク)です。更に、「1+1」を「5」にも「10」にもして、お客様に気分よく来店していただきたいと思います。こんなに素晴らしいことはありません。これからも中原店のクリーンスタッフとして頑張っていきます。



中原店 早朝清掃スタッフの皆さん

担当SV・トレーナーからのメッセージ

総合建物管理事業部 トレーナー 宮澤 恵美子さん

保坂さんがエピソードに書いていただいた「1+1を5にも10にも」は、中原店にはピッタリな言葉だと思っています。

お互いが助け合い、感謝の言葉をかけ合い状況を伝え合うことで生まれるチームワークはピカイチです！

リーダーの大鶴さんを先頭に皆様がお客様に楽しんでいただけるように「快適空間を創造」していきましょう！



宮澤 恵美子さん



イズムの芽エピソード



寄稿者

岡崎 富美恵さん

笑顔の絶えないチームワーク 抜群の楽しい職場へ

関連イズム 1+1=3以上

私たちは常に相手を思いやり、理解することで信頼関係を高めます。
そして『自立した個人』が相互に協力することで、
相乗効果発揮する真のチームワークを実現します。

主人公 / マルハン名取店 山口 正志さん

寄稿者 / マルハン名取店 岡崎 富美恵さん

名取店に山口リーダーが誕生してから早1年以上が経過しました。名取店では山口リーダーの持ち前の明るさと、達者な会話で、皆が笑顔になり、そして、団結しています。山口リーダーはみんなを引っ張ってくれる貴重な存在です。

かつて、私は「ただか掃除のバイトなのに、何でこんなに怒られなきゃいけないんだろう?」「キチンとやっているのに・・・」などと自問自答を繰り返していました。山口リーダーへ、自分の考え方を聞いてもらったり、たまに当たってしまったりと、何かと相談に乗ってもらうことができました。

山口リーダーは2時間の仕事の合間で、私の話を聞いてくれたり、SNSでやり取りをしてくれたり、嫌な顔ひとつしないで付き合ってくれました。ありがとうございました。

山口リーダーは、特に終礼では冗談を言って場を和ませ、私達を笑わせてくれます。仕事を楽しく終わることができます。これまで何度もこの仕事を辞めようと思ったけれど、山口さんや他のメンバーに支えられて、何とかここまで来れた事に感謝しています。これからもよろしくお願い致します。



岡崎 富美恵さん(左)と山口 正志さん(右)



名取店 早朝清掃スタッフの皆さん

主人公からのメッセージ

マルハン名取店 山口 正志さん

社内報に掲載される代表エピソードに選出されて、おしよすい気持ちを通り過ぎて、

こっぴどかしい!が感想です!

これからも、名取店のメンバー全員が、仕事上で注意や指摘を受けたとしても、

腹を立てずに素直に受け止め、プライベートまで持ち込まない職場環境をつくっていきたくと考えています。

健康管理を大切に、これからも頑張っていきます!



山口 正志さん



寄稿者

柳本 芳子さん

気分よく作業！！

関連イズム プラスのストローク

私たちはお互いの長所を認め合います。
『もっと良くしたい』と一歩踏み出した勇気を称え、
人の可能性を引き出す風土を創ります。

主人公 / マルハン五所川原店 石岡 実千代さん

寄稿者 / マルハン五所川原店 柳本 芳子さん

日々の仕事のなかで、注意して細かい所まで目を配りながら清掃をしていますが、失敗や手落ちが発生してしまうことがあります。

失敗した本人は、「明日と同じことを繰り返さないように・・・」と心の中で思っており、



柳本 芳子さん（左）と石岡 実千代さん（右）

失敗したことについて考え落ちこんでいます。

失敗について、ただ頭ごなしに注意することは簡単なことです。

しかし、石岡リーダーは的確な言葉でできてない箇所を指摘してくださいます。

そして、指摘の後は、必ず優しい言葉でフォローしてくださいます。

また、良い仕事をした時は、とても誉めてくださいます。大人になっても、誉められることは嬉しいものです。昨日よりも今日、今日よりも明日と、もっと良い仕事をしようという気持ちになります。

いつも、気分良く作業できるように、目くばりや気くばり、そして言葉がけをしてくれる石岡リーダーには感心させられています。



昨日よりも今日、今日よりも明日！

主人公からのメッセージ

マルハン五所川原店 石岡 実千代さん

五所川原店の柳本芳子さんのエピソードが社内報に掲載されるエピソードに選ばれたことを、とても嬉しく思います。私は、五所川原店の他のメンバーが互いのことを思いやり、協力し合いながら日々の仕事に取り組んでくださっていることに、いつも感謝しています。

このような五所川原店は、これからも、何よりも明るく元気で

ワイワイ賑やかな店舗であって欲しいです。全国のクリーンスタッフの皆さんも、

元気に笑顔で、色々なアイデアや時短を目指して頑張りたいですね。

同じ仕事をしている全国の仲間が沢山掲載されている社内報アミーチを、毎回楽しみにしています。



石岡 実千代さん



イズムの芽エピソード



寄稿者

佐藤 恵子さん

いつも明るく元気な松井さん

関連イズム プラスのストローク

私たちはお互いの長所を認め合います。
『もっと良くしたい』と一歩踏み出した勇気を称え、
人の可能性を引き出す風土を創ります。

主人公 / マルハン新庄店 松井 千秋さん

寄稿者 / マルハン新庄店 佐藤 恵子さん

マルハン新庄店は、2018年10月3日が10周年記念日であり、10歳の誕生日を迎えました。松井さんはその時からずっと働いてくださっており、店舗で一番のご年配でもあります。松井さんはいつも元気で明るく、不機嫌なお顔や疲れたお顔は見たことがありません。

そんな松井さんが去年の冬、雪かきの最中に転んでしまい、左手首の骨を折ってしまい、しばらく治療の為に休んでいました。そして、なかなか痛みが取れないご様子で、「仕事は辞めようかな」と悩んでいた時期がありました。

そこで、私は「リハビリも兼ねて一度出勤し、どれだけ以前のようにできるか試してみたら?」とすすめてみました。



いつもニコニコな松井 千秋さん

間もなく、松井さんはニコニコな笑顔で出勤されました。それからずっと、以前と同じように元気に明るく働いてくださっています。痛めた手首はあまり力が入らず、少しシビレが残っているそうです。しかし、無理がない程度に働くことができていると、嬉しそうに話してくださいました。

年を重ねるにつれ、あちこち痛いとか、疲れるとか言いながらも、働ける仕事がある、身体が動くということ自体が、若い時には感じることはできなかった「喜び」をもたらしてくれました。

楽しそうな松井さんの気持ちがよくわかります。これからも身体が動く限り、私も、松井さんも、働かせていただきたいと思います。



新庄店 夜間清掃スタッフの皆さん

主人公からのメッセージ

マルハン新庄店 松井 千秋さん

いつもいつも恵子さんにはお世話になっております。実は、この仕事を辞めようかと思っていたのですが、恵子さんと話し、その言葉に甘えてまた働くことにしました。

今では、新庄店を山形県で一番の繁盛店にしたい!そのために頑張っています。

せっかく掃除するのだから、お客様で賑わうお店にしたいです!

年配の私たちにとって、世代の違う人と一緒に働くことはとても楽しいことであり、励みとなっています。

若い人からパワーをもらって、また頑張れそうです。

身体が続く限り、楽しみながら、チームワークを大切に、みんなと一緒に頑張っていきたいと思います。



松井 千秋さん



寄稿者

宗形 末雄さん

正しいことは正しい

関連イズム 正しいことは正しい

私たちは、『正しいこと』を『正しい』と言える勇気を持続けます。
『誰が言ったか』『誰がしたか』に影響されて
善悪を取り違える過ちを犯しません。
また、その勇気を受け入れる風土を創ります。

主人公 / 中越クリーンサービス株式会社 矢吹店 兼田 和子さん

寄稿者 / 中越クリーンサービス株式会社 矢吹店 宗形 末雄さん

先日、私が担当している矢吹店にて、2018年9月8日入社の兼田さんが清掃中に一万円札を拾ったエピソードを紹介させていただきます。

兼田さんの性格は「おっとり」。

仕事（清掃）は細かいところまで気が付き、私もいろいろな面で学ばせてもらっています。

ある日のこと、兼田さんが風除室清掃のチェックを終え、床に落ちているゴミを拾おうとしたところ、それが一万円札だと気づきました。

兼田さんは、作業の手を止め、直ぐにカウンターに届けました。一万円という大金の拾得はなかなかあることではありません。兼田さんも、「変な汗」が流れたそうです。



兼田 和子さん（左）と根本 登史子さん（右）

カウンターに届けてからしばらくすると、矢吹店の店長とマネージャーが兼田さんのところまで来て、わざわざ、ねぎらいの言葉をかけてくださいました。

兼田さんは「当たり前なのですが、その当たり前を、確実に、ルール通りに対応できて良かったです」と、笑顔で私に報告してくれました。

当日の作業終了後、兼田さんが事務所へ挨拶に行くと、店舗のマネージャーから「今日は大変だったね、ありがとうございました」と改めて声をかけられました。

「ほんとに嬉しかった」と話をしている兼田さんの笑顔を見ていたら、私も嬉しくなりました。

清掃スタッフを指導する立場である担当者として、まだまだ未熟な私ですが、今後も現場で一生懸命働いてくださっている清掃スタッフの皆さんと助け合い、信頼されるように頑張っていきます。



おっとりな性格の兼田 和子さん

主人公からのメッセージ

中越クリーンサービス株式会社 矢吹店 兼田 和子さん

中越クリーンサービスへ清掃スタッフとして入社し、マルハン矢吹店に勤務して、ようやく三か月。

社内報に私のエピソードが掲載されると聞いて、とても光栄です。担当者の宗形さんに感謝しております。

これも、何もわからない私を、グランドオープンしてから今まで働いて来られた先輩方が温かく受け入れてくださったおかげです。

店舗スタッフの皆さんの笑顔だけではなく、私たち清掃スタッフが店舗スタッフの皆さんへ笑顔を提供して、もっともっと店舗から信頼される清掃スタッフになって、

矢吹店からマルハンパワーを全国に発信していきたいと思えます！

「お客様からいつもありがとう」と言われてやりがいを感じています。

お客様からの感謝の言葉はとても嬉しいものです。

マルハンスタッフの方々から頂くパワーは本当すごい!と感じます。チームマルハン最高！



兼田 和子さん

快適空間の創造 ～小さな感動の積み重ね～

第5回 おそうじアイデアコンテスト開催！

今まで取り上げられたアイデアでもOK！

皆さんがあたりまえに行っている業務。
他の店舗にとってはすごいアイデアだったりします！
それを共有して、MMI全社での取り組みにしてみませんか？

表彰部門

- ◆ アイデア賞：エリア賞の中から更に選ばれた良質かつ斬新なアイデア
- ◆ エリア賞：各エリアでのイチ押しアイデア
- ◆ チーム賞：アイデア応募数がナンバーワンの店舗
- ◆ 社長賞：橋本社長が選ぶアイデア

応募方法

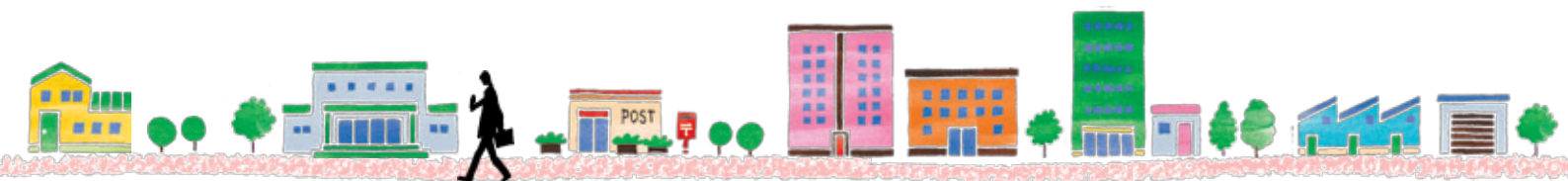
「社内報アミーチ第19号」同封の応募用紙に書いて、
リーダーかトレーナー、SVに渡す。イラスト入りの説明でもOK！
応募用紙が不足した方は、
本社 経営管理部企画チーム 檜垣（ひがき）までお問い合わせください。
TEL:03-3293-8686

応募期限

2019年1月31日
★たくさんのご応募お待ちしております！★

結果発表

社内報『AMICI（予定）』にて発表！



株式会社エムエムインターナショナル 社内報AMICI

発行日：2018年12月1日

発行所：株式会社エムエムインターナショナル 東京本社

発行責任者：経営管理部 部長 羽場 康雄

発行担当者：経営管理部 檜垣 壮

