

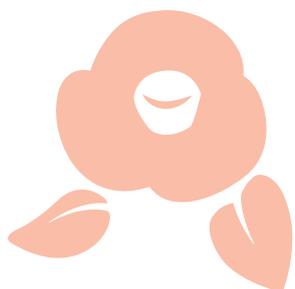


AMICI

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



エムエムインターナショナル

MMIイズムは グループ全員をつなぐ礎



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

本年度は、前年度よりも30通も多い、約160通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。
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MMI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。



MMIイズムは、当社のDNAを凝縮した言葉です。
この「MMIイズム」の基となっている言葉の起源は、当社の親会社である「マルハンイズム」にあります。このマルハンイズムが作り上げられた契機となったのは、1997年の社内を包んだある空気です。
規模拡大が進む一方で起こるコミュニケーション不全。
社内の溝。
描くイメージの不統一。

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 ■ 株式会社エイトクリエーション ■ 株式会社榊輝
■ 株式会社クリーンコーポレーション ■ 関連イズム

判断基準はお客様	
■ 青森柏店	長谷川 栄知子さん
■ 沼津店	倉澤 治代さん
■ 中原店	保坂 卓さん
■ 鷹岡店	青島 かおりさん
■ 萩原東店	芹沢 義典さん
■ 弘前店	瓜田 ふみ子さん
■ 村松店	杉山 高広さん
■ 五所川原店	根上 由香子さん
■ 青梅新町店	小柴 憲之さん
■ テクニカルチーム	明石 健太さん 齊藤 翔さん 鈴木 貴一さん 宮崎 正行さん
■ 環境管理チーム	佐々木 里美さん 下地 浩子さん 田中 宏樹さん 藤江 康一さん
■ 施設管理チーム	関 英夫さん 伏見 晃一さん
■ 事業管理チーム	松本 泰貴さん
■ 上小田井駅前店	白井 美佐さん
■ 松島店	佐藤 幸子さん
■ 日野店	池田 美智子さん 三上 麗奈さん
■ 宮崎店	西 美香さん
■ 岸和田店	宝田 ちえみさん

ベストの追求～感動創造～	
■ 名取店	星 信宏さん
■ 東新田店	増田 大勢さん
■ 裾野北店	田中 章雄さん 小西 扶佐子さん
■ 富士宮駅南店	西ヶ谷 弘子さん
■ 中原店	大鶴 公民さん
■ 青森柏店	村山 夕香子さん
■ 萩原店	平松 茂男さん
■ 市原店	平林 悟さん 平林 佳代子さん
■ 会津若松店	大竹 恵美子さん
■ 茂原店	吉田 純子さん
■ 弘前店	吉田 幸子さん 鎌田 光明さん
■ 村松店	望月 雄一さん 武田 英二さん
■ 五所川原店	三浦 美智子さん 石岡 実千代さん 仙庭 久美子さん
■ 総務人事チーム	伊藤 祐介さん 高橋 和夫さん
■ 財務経理チーム	津留崎 浩さん 飯塚 武彦さん
■ 管理部	白井 正美さん
■ ホテル事業化PT	重森 郁乃さん
■ 横浜町田店	齋藤 喜美男さん

■ 営業三課	茂木 勇三さん
■ 北加賀屋店	奥野 幸子さん
■ 天理店	寺島 信介さん
■ 管理課	平山 順二さん
■ 上小田井駅前店	伊串 委親さん
■ 中川店	三羽 久子さん
■ 第1事業部八戸営業所	庄子 宗寛さん
■ 高知棧橋店	野口 沙耶花さん
■ 四国営業所	下村 昌弘さん
■ 東三条店	佐藤 克子さん
■ 松島店	野沢 昇平さん 八木 慶子さん
■ 厚木北店	西村 澄子さん
■ 宮崎店	福田 綾さん 高山 尚子さん

MMIファンの創造	
■ 富士宮駅南店	佐野 智江さん
■ 弘前店	三上 とみ子さん
■ 光明池店	森田 昭子さん
■ 羽曳野店	千原 ふくゑさん

1+1=3以上	
■ 青森柏店	菊地 妙子さん 倉水 悦子さん 長内 正子さん 村山 恭輝さん
■ 名取店	山口 正志さん 菅野 喜恵子さん 佐藤 秀雄さん
■ 裾野北店	藪田 眞理さん
■ 富士宮駅南店	佐藤 静枝さん
■ 沼津店	早川 茂昭さん 高橋 勝美さん
■ 鷹岡店	渡辺 奈月さん 中田 みや子さん
■ 八王子四谷店	岩澤 千恵子さん
■ 市原店	橋本 イツさん
■ 綾瀬上土棚店	村中 幸恵さん
■ 赤塚店	益子 明美さん 落合 優果さん
■ 村松店	木原 真美さん 石和 きん子さん 長嶺 美保子さん
■ 古川店	鮎田 とも子さん
■ 弘前店	松田 里恵さん
■ 五所川原店	柴田 廣次さん 石村 ユリ子さん 今井 文子さん

「マルハンが、マルハンらしさを失ったままで拡大することに、意味はあるのか？」

「私たちは、何を実現するためにマルハンに集まり、働いているのか？」

そんな思いを抱えたスタッフたちが、もう一度自分たちが掲げるべき指標を作ることを目指したのです。

そして、当時在籍していた1000名を越える全てのスタッフが参加し、何度も何度も議論を重ね、

550日かけて「マルハンイズム」は作り上げられました。

私たちのMMIイズムも、私たちが目指すもの、大切にしていること、これだけはゆずれない思いを言葉にしたものです。

「MMIイズム」とはMMIに関わる全スタッフの気持ちをつなぐ言葉であり、私たちが胸を張ってお客様や社会と向き合い、

主体的にサービスを実践するときの礎となる精神なのです。

これからも皆さんと普遍的な価値基準としての「MMI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。

皆さんと更なる素晴らしい足跡を共に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。

■ 総務人事チーム	篠原 孝典さん 朝長 比奈子さん
■ 財務経理チーム	秋元 智子さん
■ 社長室	長崎 義徳さん
■ 横浜町田店	志藤 旬子さん
■ 榎原北店	福本 可奈さん
■ 大牟田銀水店	倉原 真弓さん
■ 本城店	川崎 美保子さん
■ 東三条店	小柳 あかねさん
■ 日野店	藤長 典子さん

依存ではなく自立

■ 裾野北店	清瀬 和美さん
■ 中原店	渡邊 孝子さん
■ 沼津店	鈴木 礼子さん 安藤 和子さん
■ 萩原東店	實近 洋子さん
■ 五所川原店	成田 いっ子さん
■ 総務人事チーム	高橋 和夫さん
■ 環境管理チーム	樋口 結花さん
■ ホテル事業化PT	松山 大輔さん
■ 営業三課	茂木 勇三さん
■ みやき店	松川 由美さん
■ 上小田井駅前店	清水 里美さん
■ 第1事業部北海道エリア	小川 雄平さん

プラスのストローク

■ 東新田店	田中 宏明さん
■ 沼津店	渡邊 やよさん
■ 八王子四谷店	澤田 弘美さん
■ 弘前店	一戸 ひとみさん
■ 村松店	松山 元一さん 熊澤 つばささん 桑山 一郎さん
■ 五所川原店	山本 幸子さん 館山 真理さん
■ 水道町店	小泉 宣之さん
■ 総務人事チーム	新間 豊さん
■ 貝塚店	古川 千栄美さん
■ 泉南店	山野 智子さん
■ 管理課	磯西 千恵さん
■ 名古屋南店	長尾 信子さん
■ 宮崎店	高須 伶子さん 黒木 弘子さん

正しいことは正しい

■ 鷹岡店	高林 和枝さん
■ 浜田店	神 理恵さん
■ 弘前石渡店	福山 千鶴子さん
■ 石巻店	平泉 まさ子さん
■ 荒田島店	白石 廣子さん
■ 五所川原店	吉田 保之さん

その他

■ 創業の精神 相手の立場に立って物事を考える	■ 大牟田銀水店	吉田 起子さん
■ 創業の精神 感謝の気持ちを忘れない	■ 総務人事チーム	今井 慶さん
	■ 大川店	古賀 邦子さん
	■ 二又瀬店	江崎 慧玲さん
■ 組織理念	■ 青森柏店	奈良岡 ゆきさん
	■ 総務人事チーム	浅見 隆さん
	■ 中津店	西本 直美さん
■ 提供価値 快適空間の創造	■ 第1事業部北海道エリア	内藤 大介さん
■ 生命に感謝	■ 村松店	安田 博さん
	■ 松島店	長井 美明さん

■ 感動	■ 市原店	酒井 千枝子さん
■ 業界を変える	■ 社長室	曾我 尚子さん
■ 助け合い	■ 裾野北店	高木 俊之介さん
■ 仲間	■ 名取店	岡崎 富美恵さん
■ 未熟なチームの成長過程	■ 会津若松一貫店	チームの皆さん 五十嵐 由美子さん
■ 優しさ	■ 環境管理チーム	石橋 洋一さん



イズムの芽エピソード



寄稿者

藤江 康一さん

「綺麗にできた」は自己満足であり、お客様の満足こそが全て

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 / ライフ桜新町店 スタッフの皆さん

寄稿者 / 関東地域 SV 藤江 康一さん

先日、ライフ桜新町店の営業中清掃に入りました。
来店するお客様が多く、トイレにも順番待ちの列が出来ている状態でした。
トイレトーパーが無くなるように、予定より短い間隔でトイレ巡回を行うようにしていました。
ある時、お客様から「これだけ頻繁にトイレを使われてるのに、いつもトイレは綺麗になってるから、気持ちが良いわ〜」と声をかけていただきました。
清掃スタッフに、「トイレOK?」と清掃後に聞くと、「大丈夫だと思います」「完璧です」「今日はチェックし直したから大丈夫です」などの返事が毎回ありますが、お客様のこの一言が全ての結果でした。
「よし!綺麗になった!綺麗にできた」は自己満足であり、お客様の満足こそが全て。
ほんの一言でしたが、大きなお客様の声でした。
毎日、人員不足の中でも頑張ってくれてるスタッフに感謝です。



ライフ桜新町店 クリーンスタッフの皆さん



清掃中の藤江 康一さん

サブリーダーからのメッセージ

関東地域 サブリーダー 飯嶋 由佳李さん

いつも、担当店舗の為に頑張ってくれている藤江さん。
店舗様だけでなく、お客様も見てくださっていましたね。
お客様がわざわざお褒めの言葉をくださったのは、伝えたいくらい綺麗だった・気持ち良かったのだと思います。「綺麗だな」くらいの気持ちでは、なかなか伝えないと思います。
日頃から、藤江さんをはじめクリーンスタッフの皆さんが、快適な空間を創造してくださったおかげです。
これからも、また他の店舗でも、気持ちの良い空間をお客様に提供してください!





寄稿者

三上 とみ子さん

又、おいで下さいね

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。

主人公 / お客様

寄稿者 / マルハン弘前店 クリーンスタッフ 三上 とみ子さん

多分、息子さんと思われる方と一緒においでになる高齢な女性のお客様がいらっしゃいます。駐車場に車を取りに行くので待っているようにと言って、その息子さんと思われる方が出て行かれたので、私は高齢の女性のお客様と一緒に、玄関迄エスコートしてあげました。その方は障害をお持ちでまっすぐ歩くこともままならないからです。「又、おいで下さいね」と話したら「こんな身体の私なのに又来てても良いの?」とおっしゃるので、「もちろんですよ!弘前店のスタッフも、皆さん親切ですから」と伝えると、ポロポロと泣き出してしまいました。こちらを思わずもらい泣きしてしまいました。本当に又、おいで下さいね!



マルハン弘前店の皆さん



清掃中の三上 とみ子さん

担当SVからのメッセージ

東北地域 SV 工藤 純子さん

とみちゃん、いつもありがとうございます!
とみちゃんの凄いところは、どんなに疲れていても常に笑顔で業務に取り組んでいるところです。お客様が汚されたトイレも「私に任せて!」と言いながら直ぐに対応してくれる、とても頼もしい方です。そんなとみちゃんだからこそ、お客様に真心が伝わり涙を流されたんだと思います。物おじせずに店長に相談するなど、マルハン弘前店にいらっしゃるお客様を第一に考え行動するとみちゃんは、今日もステキな笑顔で輝いています!





イズムの芽エピソード



寄稿者

渡邊 孝子さん

目標を持つ

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 / 静岡地域 トレーナー 渡邊 孝子さん

寄稿者 / 本人

この仕事を始めてから半年が過ぎ、作業内容や仕事の流れがわかる様になりました。日々通り過ぎる毎日、何か私に出来る事はないかと思っていました。全部を自分でやろうとすると出来ないで、どうしたら出来るかを考えたその時、目標を立てようと思いました。まずは、トイレの壁掃除。手の届かない場所は、モップの先に雑巾をセットし使用しました。続いて、洗面台は午前と午後の掃除、ゴミ箱は、中回り外回りを目視し全体に拭き掃除。絶対に掃除して綺麗にしてやるぞという気持ちを持ち、お客様に気持ち良く来て頂ける様に、目標を立て努力し頑張っていけたら良いと思いました。



マルハン中原店 クリーンスタッフ 平澤 昌子さん(左)と渡邊 孝子さん(右)



清掃中の渡邊 孝子さん

主人公からのメッセージ

静岡地域 トレーナー 渡邊 孝子さん

私がトレーナーになってから6ヶ月が過ぎました。毎日学ぶ事が沢山有り不安な気持ちで一杯です。自分の仕事を出来る様になっていきたいと思いますが、時には注意やアドバイスを受ける事もあり、自分の仕事をしなければならないと言う責任感、今までないプレッシャーもありました。野口サブリーダーや嶋村さんからのアドバイスを受けながら、私自身の成長につなげていける様に努力し、頑張っていきたいです。

担当SVからのメッセージ

静岡地域 SV 嶋村 健一さん

エピソードの主人公、渡邊孝子さんは富士宮地区2店舗のトレーナーとして奮闘中です。まだまだ分からない事も多々あると思いますが、自ら学ぼうという姿勢は素晴らしいです。「今度パソコンを教えて欲しいのですが」「いつ時間取れますか?」と常に積極的です。新しいチャレンジをしながら、自身のスキルアップを体現しています。営業中の勤務を行いながら、トレーナーの業務を身に付けるのは大変だと思いますが、これからもその姿勢で頑張ってください!!





寄稿者

松山 大輔さん

有事の時こそ試されるチーム力

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 スタッフの皆さん

寄稿者 / ホテル事業化プロジェクトチーム リーダー 松山 大輔さん



グランドプリンス新高輪の皆さん

ご存知の通り、私たちが取引をしているホテルは、24時間365日休むことはなくサービスを提供し続けます。

日本列島に甚大な被害を与えた台風19号が来た時の話です。台風到来の情報を受けて、ゲストへのサービスの供給が止まらないように、ホテルから取引会社のスタッフに宴会場や客室を開放する旨の連絡がありました。

「泊まる場所を用意したのでスタッフを出勤させてほしい」というホテルからの要請です。交通機関の麻痺が予測される状況でスタッフを出勤させるためには、物理的な準備として宿泊場所の確保は必要です。しかし出勤してくれるスタッフにもそれぞれの状況があり、今回のような有事の状況で出勤できない方が多いのも事実です。

主婦の方であれば家族を残して出勤することになります。

上陸当日、交通機関は早い時間に計画運休となり、翌日もお昼頃まで点検運休が続く見込みでした。

「出勤したら帰宅できないリスクを負ってまで出勤してくれるスタッフがどれだけいるのだろうか？」

「ホテルはどれくらいの業務量を求めるだろうか？」

いろいろな不安要素を抱えながらも、現場の社員が中心になってスタッフに出勤要請の声掛けをしてくれました。

熱意ある声掛けの結果、グランドプリンスでは10名を超えるスタッフが宿泊して土日の出勤をしてくれ、ウェスティンでは宿泊してくれたスタッフも多数いました。タクシーで出勤してくれたスタッフもいるほどでした。何よりも嬉しく感じたのは、グランドプリンス・ウェスティンともに複数の清掃会社が入っているのですが、両ホテルとも私たちMMIの出勤率がダントツでトップだったことです。

普通の社員とスタッフとのコミュニケーションもとても大切だと思いますが、スタッフ自身が「自分が抜けたら他の誰かが大変になってしまうから出勤する」と言ってくれたことは、まさに「チームMMI」の体現であると思います。何事も普段からの信用残高の積み重ねが大切だと思いますが、こういった有事の時こそ、チームへの献身的な心に気づかされます。

大変な状況にもかかわらず出勤していただいたスタッフの皆様、本当にありがとうございました。



ウェスティンホテル東京の皆さん

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

スタッフの皆様にはいつも現場で熱心に頑張ってもらってとても感謝しております。

ホテルチームのアルバイトスタッフには日本国籍以外の方が多数在籍しています。

エピソードにも紹介されましたが、チームの結束力は他社に比べてもNo.1だと私は自信を持って言えます。

そのぐらい、スタッフの皆様が見せた行動は一人一人【自立した考え】【WEで考える力】の素晴らしい

イズム体現だと思います。そのイズムの体現は間違いなく会社のイメージや会社の価値を向上させることは勿論、

出身国のイメージを向上させることまで繋がると思います。単純なスタッフ留学生ではなく、

自分の国を代表する一人として最高のパフォーマンスを発揮する事を期待しております。

これからも皆様と一緒に素晴らしいイズム体現が出来る現場を創り上げていきたいと思っております。

これからもよろしくお願いします。チームMMI【IではなくWE考えよう!】





寄稿者

齊藤 喜美男さん

創意と工夫の実践

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 / マルハン横浜町田店 スタッフの皆さん

寄稿者 / マルハン横浜町田店 クリーンスタッフ 齊藤 喜美男さん

横浜町田店で働き始めて1年2ヵ月。そこで感じたことは清掃開始前の段取りの良さです。仕事は段取りの良否でほぼ決まると言われていますが、まさしくそれを実践していると思います。アイテムが「見える化」で表示されており、ロス、モレなく短時間で準備されます。朝礼終了後即、清掃業務がスタートできています。

また、声の掛け合いが定着化されていて、「何番に入ります」「何番終了です」と作業の進行がよくわかります。さらに、共同作業では「ありがとうございます」の掛け声も良い習慣となっており、気持ちよく働くことができていること感心しています。これからも、皆さんに迷惑をかけず、頑張っていきたいと思います。



マルハン横浜町田店 クリーンスタッフの皆さん



いつまでも若々しい!!

担当SVからのメッセージ

関東地域 SV 佐々木 里美さん

斎藤さん、日々の義務ありがとうございます。
何をしても段取りは大切なことですね。手間がかかっても準備をきちんとしておけば、後の作業がスムーズに進み、結果的に時短になったりするものです。
段取り（準備）は、後でそれを使用する人が次の作業に移る動きを想像しながら準備しますので、まさに相手の身になって考えることが大切ですね。
横浜町田店では、動きの無駄を最小限に考えている段取りを実践しているので、2時間の作業が流れるように進んでいくので、ストレスも不満も生まれませんね。
若干、平均年齢は高めですが、シニアパワーで横浜町田店のチームワークの良さを大切にしていましょ!!

追伸：斎藤さん、フットワークが軽く、シャキシャキと動きながらもスマートな作業がお見事です。
早朝清掃30名の大所帯のスタッフ達は斎藤さんと鈴木正昭さんのお野菜を楽しみにしていますよ。
これからもチームの皆さんを斎藤さんの笑顔で見守ってくださいませ。





寄稿者

鮎田 とも子さん

強い団結力

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 / マルハン古川店 スタッフの皆さん

寄稿者 / マルハン古川店 クリーンスタッフ 鮎田 とも子さん

夜間3人、早朝4人が加わり、6人でのスタート！一、二ヶ月は作業に集中、時間内に終了することでいっぱい～！！半年が過ぎると、Wワークのため、体調不良などの理由で退職者が続き、人手不足になり、コミュニケーションもとれず、シフト調整に悩む日々が続きました。けれど、佐々木さんと平泉さんの応援があり、クリアできました。二年目には、人数も増え、チームワークも良く、声をかけ合いながら作業を進めてきました。しかしある時、突然、6人体制から5人体制に変更！三年目には、やはり人数不足！シフト表も4人体制が目立つように！これを機会に、人数に応じて作業内容を話し合い確認しながら取り組みました。



マルハン古川店 クリーンスタッフの皆さん

冬になり、古川は雪が多く、道路状態も悪いため、急きょ欠勤となる人が出てきます。ある雪降りの日、3人だけの作業になったこともありましたが！！そして「さぁ！やりますか！」と言葉をかわし、走り続けながらの作業！！終了後、店舗の外に出て、「ふ～！きつかったねえー」と3人で笑っていたことを思い出します。無事に作業を終えることができたのは、これまでの教訓が活かされたのだと思い、ホッとしたことを覚えています。そして、日々の努力の結果、《個々人の積極性・協調性・行動力》があり、強い団結力を感じました。

リーダーからのメッセージ

東北地域 リーダー 東郷 一哉さん

鮎田さん、いつもありがとうございます。
古川店を直営に切り替えてから9年が経ちました。
あの時からずっとみんなの先頭に立って頑張って下さいましたね。
今のチームワークがあるのは、佐々木さんや平泉さんのサポートがあったことはもちろん、鮎田さんの力もすごく大きいと感じます。
早々朝清掃切り替えの時、作業前に店舗の駐車場で仮眠している佐々木さんへ毎日湯たんぽの差し入れをして下さったと聞きました。寒い時期だったので、その心づかいが大変嬉しかったと。
そういった人への優しさや気配り、前向きな気持ちが周りのみんなを自然と引っ張って、良いチームへ成長していったのだと思います。
これからもみんなと一緒に、仕事を楽しんでいただければ嬉しいです。
本当にありがとうございました。





寄稿者

松山 元一さん

職場を良くしたいという思い

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 / マルハン村松店 クリーンスタッフ 柴田 清英さん

寄稿者 / マルハン村松店 クリーンスタッフ 松山 元一さん

私たち村松店スタッフ間では、それぞれが自分の思いや考えを伝えやすい環境ができていると思います。互いに仕事やり方についての会話がよくあります。改善、問題点のアイデアもベテランだけではなく、新人もよく意見してくれます。

そんな中でも改善に特に前向きなのは柴田さんです。日々のルーティンになりがちな仕事で、「このやり方はどうですか?」「この所をなんとかしたいです」等いろいろと意見を出してくれます。この“気づき”は、職場を良くしたいという思いがなければ出てこないものかと思います。

皆で見習いたいですし、実際若手にとても良い影響を与えてくれている頼もしい存在です。



マルハン村松店 クリーンスタッフの皆さん

主人公からのメッセージ

マルハン村松店 クリーンスタッフ 柴田 清英さん

仕事をする上で心掛けていることが二つあります。一つは楽しむこと。一つは貰っているお給料以上の働きをすることです。そしてそれができる環境が村松店にはあります。まずはリーダーの松山さんが一人一人に気を配り、フォローし、意見の言いやすい雰囲気を作ってくれています。また、クリーンスタッフの皆さんも向上心を持ち、日々成長しています。中には常に走り続けている頑張り屋さんも数名います。村松店は中々ない、とても働きやすい職場です。村松店早朝メンバーの皆さんには本当に感謝しています。



サブリーダーからのメッセージ

静岡地域 サブリーダー 野口 直樹さん

学生さん、主婦の方等幅広い年齢層のチームを取りまとめている松山さん。いつも最高のパフォーマンスありがとうございます。松山さんが今回寄稿していただいた主人公が柴田さんと聞いて納得です。柴田さんは早朝清掃は2時間という短い時間ではありますが、この2時間を店舗が気持ちよく開店できるように常に全力で清掃してくれています。清掃中の柴田さんは真剣で一見近寄りがたく思っていますが、何より村松店や早朝チームがより良い環境になるためには…と考えてくれています。仕事を終えて話している時の柴田さんの笑顔は最高です。これからもぜひよろしくお願ひします!





寄稿者

平泉 まさ子さん

良い環境で人は育つ!!

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」と言える勇気を持ち続けます。
『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 / マルハン石巻店 スタッフの皆さん

寄稿者 / マルハン石巻店 クリーンスタッフ 平泉 まさ子さん



マルハン石巻店 クリーンスタッフの皆さん

朝清掃のメンバーに高橋和香さんがいます。
入社して4年、入社して間もなく以前同僚だった齊藤恵さんを
紹介して下さいました。

Wワークだった恵さんは、朝5:00からの清掃はつらく、
悩みを相談された和香さんはそれを受けて、
来店された佐々木SVに報告しました。

佐々木SVは即答で「一緒に食事をして話を聞いてあげてね」
とのことでした。

チームに声をかけ、3人~4人と共に会食会を重ね、
お互いチームの良いところを誉め、さらに、お互いに仕事に対して
依存ではなく自立を目指す自分の成長について話し合い、
4時間~5時間と会話が弾みました。

楽しく集い、又(この日ね)約束しての会食会でした。

ある日のことでした。私がチームへ業務の事で伝達をしました。
納得出来なかったチームからは反発した意見がでました。
それを聞いていた恵さんは「会社から言われた事は、はい!!でしょ」と、
はっきりとチームに伝えました。

恵さんのような口数も少なく寡黙に仕事する方の、はっきりとした言い回しに
感動致しました。

その後のお二人について、和香さんは、Wワークの職場の上司に退職届を出し
MMI駐車場員になり、恵さんは営業のメンバーとして働いて下さっています。
朝、昼共にMMIのメンバーは、働く上で良い環境が人を育てる事を学びました。



齋藤 恵さん(左)と高橋 和香さん(右)

担当SVからのメッセージ

東北地域 SV 佐々木 恵美さん

いつも本気で何事も取り組んでくれる平泉さん。自分を飾らずありのままの笑顔の和香ちゃん。
冷静でまじめ・自分に矢印を向けることができるメグちゃん。
個性を知り仲間として意見を交わし互いに考え尊重し認め合うみんな。
みんなで作り上げた素敵なチーム石巻の輪。みんなとの繋がりが成長させるのだと思います。
私も成長させていただいています。(少しずつですが…)
ありがとう。

【感謝の心が人を育て感謝の心が自分を磨く】の言葉をスローガンに!
これからもみんなで一緒にチーム石巻を盛り上げていこう!!
継続は力なり! よいしょー!!





イズムの芽エピソード



寄稿者

茂木 勇三さん(左)

趣味が高じて店舗美化に貢献

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 中石切店 岩倉 純子さん

寄稿者 / 株式会社ユニバーサルサービス 営業3課主任 茂木 勇三さん

マルハン中石切店に勤務する岩倉純子さんの趣味はガーデニングで多くの草木を育てています。中石切店のホール内には鉢植えの観葉植物が沢山置かれていて、以前は専門の業者さんが定期的に来て管理していましたが、いつしかその業者さんも来なくなり店舗スタッフが代わって管理するようになりました。店舗スタッフさんは忙しい中で、観葉植物を管理するので時々水やりを忘れていたりする事があり、ガーデニングが趣味の岩倉さんが自主的に少しずつお手伝いをするようになりました。店内の観葉植物の鉢の中にはどれもポスが植えられていて、ある程度伸びてくるとカットして捨ててしまいましたが、そのポスを岩倉さんは家に持ち帰り数日間水に漬けて根を生えさせて再び店舗に持ち帰り、枯れかけているポスの鉢に植えてポスを増やそうと努力していました。



マルハン中石切店の皆さん

また、多目的トイレにもカットしたポスを紙コップに水を入れて飾っていたら店舗様がガラスのコップに交換して下さい、その後もポスは元気に成長しています。

元気な観葉植物をお客様に見て貰いたいと願う岩倉さんの小さな努力に支えられて観葉植物が元気に育っている事を知りました。

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 中石切店 岩倉 純子さん

私のエピソードが掲載されることになり嬉しく思います。観葉植物が元気に育つ姿を見てお客様に笑顔になって貰えたらと思い、清掃の合間に水やりなどさせて頂いていました。ただ、趣味の一環でしていた事をこのような店舗美化に貢献ということで取り上げて下さった茂木主任に感謝しています。また、マルハン中石切店の清掃スタッフは吉田班長中心に、皆清掃に対する意識が高く、営業中リセット清掃ともにベストの状態でお客様をお迎え出来るようこれからも頑張っていきます。





寄稿者

池田 美智子さん

ポジティブに！

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 / 株式会社クリーンコーポレーション 日野店 池田 美智子さん

寄稿者 / 本人

営業中にごみ回収をしていたら、交換したごみ袋に後ろからポンと大きめの紙コップが投げられました。中には水も入っていました。ビックリと同時に「ムカツ」としました。一声かけてくれたら良いのに…と悲しくもなりました。そんなモヤモヤした気持ちで作業を続け、ごみ箱間の移動中に床にごみが落ちていたのでカートを止めて拾った際でした。「そんな小さなごみまで拾うんだあ」と後ろから声をかけられました。たまにお店で見かける常連のお客様で、お礼を言われました。見られているんだと改めて感じ、ありがたくも思いました。それと同時に先ほどごみを投げた人も、そこらに捨てるのではなくわざわざ回収BOXに捨ててくれたのだと思ったら、逆に「ありがとう」の気持ちになりました。お客様あってのお仕事、ポジティブに考えていこうと思った出来事でした。



マルハン日野店 クリーンスタッフの皆さん



清掃中の池田 美智子さん

担当者からのメッセージ

株式会社クリーンコーポレーション 川口 慎一郎さん

池田さんには日野店のグランドオープンからご尽力頂き感謝しております。リセット清掃の経験もあり非常に視野が広く、お客様の事や店舗様の事など周りの事を考えた清掃ができる方だなと、お話をするたびに感心させられています。とても心強いです。今回のエピソードは清掃の経験が長いこともあり、つい常識的な観点での感情だったのでしょうか。周りのことを考えて行動できる池田さんらしい感情だったと思います。ただ、その感情を相手の心情がわからない中、自分の中で肯定的に切り替えてポジティブに捉えたことには見習うべき所と感心するばかりです。これからもそんな池田さんと一緒にさせて頂きながら、勉強させて頂きたいと思います(笑) これからもよろしくお願いします。





イズムの芽エピソード



寄稿者

松川 由美さん

心の支え

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 みやき店 スタッフの皆さん

寄稿者 / 株式会社榊輝 みやき店 クリーンスタッフ 松川 由美さん

早々朝リセット清掃に切り替って11月で2年になります。この2年間を振り返ると様々な事が思い出されます。当時を振り返ると閉店後清掃から早々朝清掃に移行後も平日に出勤できるのは私とサブリーダーの鬼丸純子さん、そこに採用した新人さんのチームでみやき店の早々朝清掃はスタート致しました。早々朝清掃に切り替わる告知を受けた時は『できるわけない!』『時間内に終わるはずがない!』とマイナスな考えばかりが頭をよぎり不安な気持ちでいっぱいでしたが榊輝の社員の方々のアドバイスや作業のフォローのおかげで今では問題無く終了することができ当時の新人さんも頼れる力強い仲間の一員になりました。

しかし、ようやく在籍人数も安定し業務に慣れ落ち着いたころ頼りにしていた仲間の退社、それから暫くは新しい仲間が入社しても業務を継続できず退社される方が相次ぎ不安な時を過ごすこともありました。そんな中でもサブリーダーの鬼丸さんやチームの仲間の目配り、気配り、心配りのおかげで人員不足に陥った時でも頑張る事が出来ています。この仕事に限らず人は一人ではどうする事も出来ない事が数多くあると思います。支えたり、支えられながら仲間と力を合わせれば大抵の事は乗り越えられる事も実感しています。

つい先日仲間に加わった槻木さんが「みやき店のみんなは毎日時間に追われて大変なのにお互い声を掛け合って作業してる中でも楽しく仕事出来てるよね!前から思っていたけど明るくて雰囲気が良いよね!!」と本当に嬉しい言葉をいただきました。「大変だけど続けてきてよかった!!また頑張ろう!!」と思えた瞬間でした。



マルハンみやき店 クリーンスタッフの皆さん



清掃中の松川 由美さん



松川 由美さん (左) と鬼丸 純子さん (右)

みやき店リセット清掃に携わり閉店後清掃から数え7年が経過しようとしています。こうして続けてこられたのは出会った方々の協力があつたからです。本当に感謝しています。この先いつまで業務を継続できるか分かりませんが身体が元気に動く限り継続できたら良いなと思っています。今回このような寄稿の機会を与えて頂き有難うございました。今後ともみやき店清掃チームを宜しくお願い致します。

担当者からのメッセージ

株式会社榊輝 森田 たか子さん

松川さん、清掃スタッフの皆様いつも清掃業務に励んでいただき有難うございます。みやき店の管理者になって皆様に出会えて本当に感謝の日々です。色々な変革の中、皆様が店舗様に愛着を持って、また清掃スタッフ同士の絆を深めながら業務ができることに私は何の不安もありません。頼りになるリーダーがいるからこそ皆が安心して業務に集中できるのが納得できる店舗ですよ!皆様に出会えたことを『大切なお縁』とこれからも思い続け、困難があれば一緒に乗り越えていきましょう。やはりいつも元気でいてくれることが一番です。お互い気遣いながら、労りながら、今後も宜しくお願いします!





寄稿者

福本 可奈さん

頼れる仕事の仲間たち

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 / 株式会社エイトクリエーション 榎原北店 一緒に働く仲間

寄稿者 / 株式会社エイトクリエーション 榎原北店 福本 可奈さん

私がお世話になったのは、今から5カ月前になります。
結婚、出産をして長い間社会から離れており久しぶりの仕事で、
すごく緊張してどうしようかと思ひながらの気持ちで始まった仕事ですが、
先輩の皆さんは笑顔で優しく受け入れてくれました。

初めは、何度も失敗し、なかなか時間も間に合わずご迷惑をかけて
しましたが、皆さんがたくさんアドバイスをしてくださり本当に
感謝の気持ちでいっぱいです。

「はじめはみんなできないのは当たり前だから少しずつでもいいから
頑張って行こう」とリーダーや皆さんが言って下さり、すごく頼りがいがあり
たくさん助けていただいて、この仕事をさせていだいてよかったと思います。



清掃中の福本 可奈さん

まだまだ新人で皆さんにご迷惑をかけてしまうかもしれませんが、
これからも皆さんと仕事をさせて頂きたいです。
なかなか皆さんに感謝の気持ちを伝えることができませんが、この文章を書く事で
伝えられたらいいなと思います。これからも新しい方が仕事をして下さって同じ気持ちに
なってくれたらうれしいなと思います。

今後もこんな私ですが、皆さんと一緒に仕事を長くできたらしていこうと思います。



マルハン榎原北店 クリーンスタッフの皆さん

担当者からのメッセージ

株式会社エイトクリエーション 芝田 泰孝さん

マルハン榎原北店清掃スタッフの皆様、日々のご勤務ありがとうございます。
今回、選出されました福本さん、日頃から朗らかに先輩スタッフさんや後輩のスタッフさん方々と協力しあい、
業務に取り組んで頂いている様子をよくお見受けします。
今後もチームの潤滑油としてのご活躍を期待しております。
又、強い責任感を持ってチームを牽引くださる西村リーダー。
常に心強く感じております。
引き続き、チーム全体でお客様を心地よくお出迎えできる環境整備に努めて参ります。



快適空間の創造 ～小さな感動の積み重ね～

第6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

- ◆ グランプリ：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：各エリアでのイチ推しアイデア
- ◆ 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

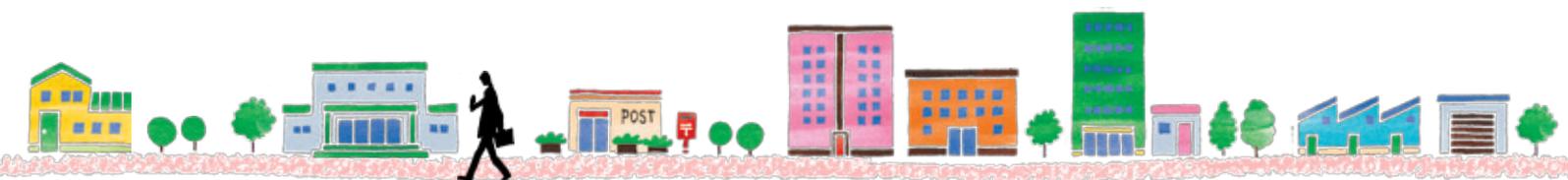
「社内報アミーチ第21号」同封の応募用紙に書いて、
リーダーかトレーナー、SVに渡す。イラスト入りの説明でもOK!
TEL:03-3293-8686 (問い合わせ先:社長室)

応募期限

2020年1月31日(金)
★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」にて発表!(予定)



編集後記

株式会社エムエムインターナショナル 社内報AMICI
発行日:2019年12月
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:檜垣 壮

来年はいよいよ東京オリンピックが開幕ですね!
私が住んでいる東京都の浅草では、ホテルの建設ラッシュが続いています。
また、街には数年前までは考えられないほど、外国の方が旅行などでいらっやいます。
この勢いだと、オリンピック以降もインバウンド需要は続くのではないかと思います。
当社にも多数の日本国籍以外の外国籍の素晴らしいスタッフの方々がいっやいます。
皆さんのお力を結集することによりインバウンド需要をつかみ、
社名にもある「インターナショナル」な取り組みをこれからも進めていきたいと思っています。

(ひがき)

