



MMIイズムの芽エピソード集

2020年度 (26期)





はじめに

本年度は新型コロナウイルスの影響で、様々な社内外イベントが中止となりました。収益確保のために経費の削減が求められる中において、当初本小冊子の作成自体も見直す声が社内にあがったことも事実です。

しかしながらMMIイズムの灯を消したくないという思いから本年も継続することとしました。MMIイズムは、当社のDNAを凝縮した言葉です。私たちは「MMIイズム」を共有することで結ばれたチームでもあります。MMIイズムがあるからこそエムエムインターナショナルであって、無ければエムエムインターナショナルではありません。

時代がどう変わろうとも大事にすべき核心的な価値はMMIイズムにあります。日々皆さんがそれぞれの現場で体現し、周囲に良い影響を与え、継承して頂いていることに心より感謝しております。

しばらくは大変な日常が続くことが予想されますが、全国同じ思いを共有し頑張っているメンバーがいます。共に乗り越えていきましょう。

今後ともどうぞよろしくお願い致します。

代表取締役社長 橋本 修一

目次

1. MMIが築き上げてきたもの ー経営理念「人生にヨロコビを」ー 1 店舗または部署名：HRIチーム 寄稿者：重森 郁乃さん	14. 最強チーム ーチームMMI～IではなくWeで考えよー 14 店舗または部署名：マルハン函南店 寄稿者：中西 美佐さん
2. 夢の色 ー経営理念「人生にヨロコビを」ー 2 店舗または部署名：環境テクニカルチーム 寄稿者：グエン ホン ハイさん	15. シフト編成 ーチームMMI～IではなくWeで考えよー 15 店舗または部署名：マルハン函南店 寄稿者：田村 隆行さん
3. 仲間と家族に感謝 ー経営理念「人生にヨロコビを」ー 3 店舗または部署名：マルハン五所川原店 寄稿者：三浦 文子さん	16. 今出来る事を。 ーチームMMI～IではなくWeで考えよー 16 店舗または部署名：環境テクニカルチーム 寄稿者：清水 豊さん
4. 将来の除雪業務 ー快適空間の創造～小さな感動の積み重ねー 4 店舗または部署名：施設事業管理チーム 寄稿者：石田 恵一さん	17. 感謝を込めて ーチームMMI～IではなくWeで考えよー 17 店舗または部署名：環境テクニカルチーム 寄稿者：佐々木 里美さん
5. MMIイズムの体現 ー快適空間の創造～小さな感動の積み重ねー 5 店舗または部署名：環境テクニカルチーム 寄稿者：小宮 慶宏さん	18. チームMMI♡絆 ーチームMMI～IではなくWeで考えよー 18 店舗または部署名：環境テクニカルチーム 寄稿者：岸 優里さん
6. appreciate ー快適空間の創造～小さな感動の積み重ねー 6 店舗または部署名：施設事業管理チーム 寄稿者：矢吹 智代さん	19. どん底から救ってくれたMMI ーチームMMI～IではなくWeで考えよー 19 店舗または部署名：財務経理チーム 寄稿者：飯塚 武彦さん
7. 感動には感動で返そう。 ー快適空間の創造～小さな感動の積み重ねー 7 店舗または部署名：環境テクニカルチーム 寄稿者：伊藤 恵さん	20. これぞ、総力戦 ーチームMMI～IではなくWeで考えよー 20 店舗または部署名：HRIチーム 寄稿者：曾我 尚子さん
8. 変化と挑戦 ー挑戦し続ける組織～失敗や変化を恐れず挑戦せよー 8 店舗または部署名：環境テクニカルチーム 寄稿者：藤江 康一さん	21. 感謝 ーチームMMI～IではなくWeで考えよー 21 店舗または部署名：HRIチーム 寄稿者：朝長 比奈子さん
9. 安心の土台 ー挑戦し続ける組織～失敗や変化を恐れず挑戦せよー 9 店舗または部署名：施設事業管理チーム 寄稿者：佐藤 友岐夫さん	22. 仲間の思いやり ーチームMMI～IではなくWeで考えよー 22 店舗または部署名：マルハン五所川原店 寄稿者：山本 幸子さん
10. 再チャレンジ ー挑戦し続ける組織～失敗や変化を恐れず挑戦せよー 10 店舗または部署名：社長室 寄稿者：松本 泰貴夫さん	23. 絆とはなにか ーチームMMI～IではなくWeで考えよー 23 店舗または部署名：社長室 寄稿者：堀田 澄斗さん
11. リーダーになって！ ー挑戦し続ける組織～失敗や変化を恐れず挑戦せよー 11 店舗または部署名：マルハン浜田店 寄稿者：神 理恵さん	24. 仲間って素晴らしい ーチームMMI～IではなくWeで考えよー 24 店舗または部署名：マーケティングチーム 寄稿者：西谷 真さん
12. 変化すること ー挑戦し続ける組織～失敗や変化を恐れず挑戦せよー 12 店舗または部署名：PMチーム 寄稿者：堀江 庸史さん	25. 相手を思いやる気持ちは気持ちを繋ぎ盾となる。 ーチームMMI～IではなくWeで考えよー 25 店舗または部署名：環境テクニカルチーム 寄稿者：佐々木 恵美さん
13. ホテルチームの思い ーチームMMI～IではなくWeで考えよー 13 店舗または部署名：マーケティングチーム 寄稿者：宋 晟赫さん	26. 1人で動いていないという事 ーチームMMI～IではなくWeで考えよー 26 店舗または部署名：環境テクニカルチーム 寄稿者：土屋 花菜子さん

27. 暖かいサービス	
ー判断基準はお客様ー	27
店舗または部署名：環境テクニカルチーム	
寄稿者：チャン ペイ ニンさん	
28. 顧客の判断基準は大切	
ー判断基準はお客様ー	28
店舗または部署名：環境テクニカルチーム	
寄稿者：ダオ ドウック リンさん	
29. 環境の変化	
ー判断基準はお客様ー	29
店舗または部署名：マルハン五所川原店	
寄稿者：石岡 実千代さん	
30. 配慮	
ー判断基準はお客様ー	30
店舗または部署名：施設事業管理チーム	
寄稿者：関 英夫さん	
31. まずは始めてから考える	
ー判断基準はお客様ー	31
店舗または部署名：不動産チーム	
寄稿者：加藤 純一さん	
32. コロナから学ぶ	
ーMMIファンの創造ー	32
店舗または部署名：環境テクニカルチーム	
寄稿者：田中 宏樹さん	
33. 素敵な職場	
ーMMIファンの創造ー	33
店舗または部署名：環境テクニカルチーム	
寄稿者：深澤 友美さん	
34. 仲間を失うことへの想い	
ーMMIファンの創造ー	34
店舗または部署名：総務人事チーム	
寄稿者：伊藤 祐介さん	
35. 絆	
ーMMIファンの創造ー	35
店舗または部署名：マルハン青森柏店	
寄稿者：村山 夕香子さん	
36. 工藤さんってやっぱり	
ーMMIファンの創造ー	36
店舗または部署名：総合建物管理事業部	
寄稿者：日浦 健二さん	
37. 成長を続ける	
ーMMIファンの創造ー	37
店舗または部署名：不動産チーム	
寄稿者：下田 隆弘さん	
38. ファンの創造は社内でも広がる	
ーベスー	38
店舗または部署名：不動産チーム	
寄稿者：小宮 静佳さん	
39. 未熟なチームの成長過程No8	
ーベストの追求～感動創造～	39
店舗または部署名：マルハン会津若松一貫店	
寄稿者：五十嵐 由美子さん	

40. 感謝	
ーベストの追求～感動創造～	40
店舗または部署名：環境テクニカルチーム	
寄稿者：工藤 純子さん	
41. 日々の改善	
ーベストの追求～感動創造～	41
店舗または部署名：総務人事チーム	
寄稿者：浅見 隆さん	
42. 感謝	
ーベストの追求～感動創造～	42
店舗または部署名：環境テクニカルチーム	
寄稿者：篠原 弘美さん	
43. 共有すること	
ーベストの追求～感動創造～	43
店舗または部署名：マルハン五所川原店	
寄稿者：館山 真理さん	
44. 相手を想う早朝メンバー	
ーベストの追求～感動創造～	44
店舗または部署名：マルハン五所川原店	
寄稿者：仙庭 久美子さん	
45. 燃えてる大川さん	
ーベストの追求～感動創造～	45
店舗または部署名：財務経理チーム	
寄稿者：秋元 智子さん	
46. 豊富な知識と即応力を兼ね備えた神様	
ーベストの追求～感動創造～	46
店舗または部署名：社長室	
寄稿者：鈴木 圭さん	
47. 流れを変える	
ーベストの追求～感動創造～	47
店舗または部署名：社長室	
寄稿者：檜垣 壮さん	
48. なぜ気づけなかったんだろう	
ーベストの追求～感動創造～	48
店舗または部署名：社長室	
寄稿者：渡邊 良子さん	
49. プロ意識	
ーベストの追求～感動創造～	49
店舗または部署名：環境テクニカルチーム	
寄稿者：野口 直樹さん	
50. スーパーマンのたまご	
ーベストの追求～感動創造～	50
店舗または部署名：施設事業管理チーム	
寄稿者：東郷 一哉さん	
51. 相手の立場に立って言動を考える	
ー依存ではなく自立ー	51
店舗または部署名：環境テクニカルチーム	
寄稿者：清野 領生さん	
52. うしろ姿	
ー依存ではなく自立ー	52
店舗または部署名：総務人事チーム	
寄稿者：長崎 義徳さん	

53. 個の力の必要性		
－依存ではなく自立－	53	
店舗または部署名：総務人事チーム		
寄稿者：新聞 豊さん		
54. ピンチはチャンス		
－依存ではなく自立－	54	
店舗または部署名：マルハン弘前石渡店		
寄稿者：高村 要人さん		
55. 子供の成長から学ぶこと		
－依存ではなく自立－	55	
店舗または部署名：環境テクニカルチーム		
寄稿者：斯波 聡さん		
56. 感謝の気持ち		
－1+1=3 以上－	56	
店舗または部署名：HRIチーム		
寄稿者：韓 欣怡さん		
57. 失敗を糧に		
－1+1=3 以上－	57	
店舗または部署名：マルハン五所川原店		
寄稿者：吉田 保之さん		
58. チームワークを武器に!		
－1+1=3 以上－	58	
店舗または部署名：マルハン赤塚店		
寄稿者：塚野 千恵子さん		
59. 助け合って		
－1+1=3 以上－	59	
店舗または部署名：マルハン函南店		
寄稿者：江藤 祐美さん		
60. 一致団結		
－1+1=3 以上－	60	
店舗または部署名：マルハン五所川原店		
寄稿者：成田 いつ子さん		
61. 感謝の気持ち		
－1+1=3 以上－	61	
店舗または部署名：マルハン弘前石渡店		
寄稿者：成田 博樹さん		
62. 仕事は結局ひとりじゃできない		
－1+1=3以上－	62	
店舗または部署名：施設事業管理チーム		
寄稿者：中山 透さん		
63. 新型コロナウイルスの時系列をみて		
－1+1=3以上－	63	
店舗または部署名：環境テクニカルチーム		
寄稿者：平間 貴哉さん		
64. MMIの底力		
－1+1=3以上－	64	
店舗または部署名：施設事業管理チーム		
寄稿者：瀧田 賢吾さん		
65. 100万人の内の1人		
－プラスのストローク－	65	
店舗または部署名：マーケティングチーム		
寄稿者：金 英珉さん		
66. 魔法の言葉		
－プラスのストローク－	66	
店舗または部署名：マルハン東新田店		
寄稿者：加藤 寛香さん		
67. 笑顔を振りまく男		
－プラスのストローク－	67	
店舗または部署名：管理部		
寄稿者：白井 正美さん		
68. スマイル、スマイル、スマイル		
－プラスのストローク－	68	
店舗または部署名：PMチーム		
寄稿者：松本 大輔さん		
69. 理想の仕事像		
－正しいことは正しい－	68	
店舗または部署名：財務経理チーム		
寄稿者：津留崎 渚さん		
70. 正しさとは、		
－正しいことは正しい－	68	
店舗または部署名：総務人事チーム		
寄稿者：福岡 法和さん		
71. 提案力の強化		
－顧客志向－	71	
店舗または部署名：施設事業管理チーム		
寄稿者：柳橋 健二さん		
72. 挑戦		
－顧客志向－	72	
店舗または部署名：マルハン昭島店		
寄稿者：中村 登美子さん		
73. マルハンファンの創造 あるお客様との出会い		
－顧客志向－	73	
店舗または部署名：環境テクニカルチーム		
寄稿者：山田 大輔さん		
74. 変革志向、プラスα、人を大事に		
－変革志向－	74	
店舗または部署名：社長室		
寄稿者：朴 秀彬さん		
75. 掃除のコツ		
－改善志向－	75	
店舗または部署名：マルハン函南店		
寄稿者：渡邊 真吾さん		
76. 小さな気遣いと思いやり		
－その他－	76	
店舗または部署名：マルハン黒石店		
寄稿者：成田 好子さん		
77. 快適空間		
－その他－	77	
店舗または部署名：マルハン五所川原店		
寄稿者：石村 ユリ子さん		

MMIが築き上げてきたもの

寄稿者＊重森 郁乃さん

店舗または部署名＊HRIチーム

イズムカテゴリー＊経営理念『人生にヨロコビを』

先日、横浜町田店ヘリセット清掃の現場研修に行かせて頂きました。その時感じたこと、そして今感じていることをお話しします。

朝6時、勤務開始をするとすぐに適確な指示を出して皆をまとめあげる志藤リーダー。流れるような手つきで次々と、1400台あるパチンコ台の拭き上げや床・トイレ等清掃を進めていくクリーンスタッフの皆さん。

シニア層のスタッフさんも多く、なぜ早朝のお仕事をしているのか伺うと「この歳になると働く環境がなかなか見つからないし、一からやったことない仕事を覚えられるか不安だから、清掃なら出来ると思って。どうせ勝手に4時には起きちゃうし（笑）体を動かして社会と繋がってられる。本当にありがたい。」このような素敵なお言葉を頂きました。

それと同時に、多くの方が、7月から営業中清掃が無くなってしまうこと、それに伴いリセット清掃の仕様が変わってしまうことへの不安や複雑な思いを抱えていらっしゃるということも伺いました。

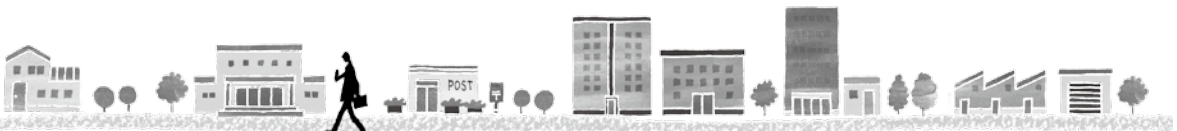
私の所属するHRIチームでは派遣事業を1日も早くスタートし、1人でも多くの働きたいクリーンパートナーさんにお仕事のご提供ができるよう頑張らねば！と感じました。

また、今回研修にご協力頂きました佐々木里美さん、日々のSV業務のご苦勞や孤独を感じる時、クリーンスタッフさん・顧客（マルハン様）へ真摯に向き合っている姿等、たくさん持ち帰らせて頂きました！！ありがとうございました！！

さいごに

約2年間、ホテルの客室清掃現場しか見てこなかった私にとって、大変貴重な経験となりましたし、MMIが築き上げてきたものを感じた2時間で本当にあっという間でした。

今まで築き上げてきたものを、次のステージ（派遣事業）へ繋げていければと思います！皆様、これからも宜しくお願い致します。



夢の色

寄稿者＊グエン ホン ハインさん
店舗または部署名＊環境テクニカルチーム
イズムカテゴリー＊経営理念『人生にヨロコビを』

今日はちょうど私が日本に住み始めて5年目です。 見るもの全てが新しく毎日が面白いです。 日本は通りもきれいで、空気も新鮮です。それに日本人は非常に社交的でオープンです。

日本に住み始めた当時、私の人生はバラ色でした。

しかし、それから2年、3年が経ち、将来のことを考えなくてはならなくなりました。帰国するか、日本に住み続けるかを悩みました。一人でいるときは孤独を感じます。疲れているときは、一人ぼっちだと感じやすく孤独になります。 その瞬間は、私はすぐにでも帰国し、家に帰って両親に会いたくなります。それでも、ホテルで働き始めたとき、私は会社の一員となり、仲間と一緒に働きました。

仕事をするなかで、本当に日本にいたいなと思いました。 日本での生活は大変ですが、私はMMIの社員になって働くことができ、今とても幸せです。

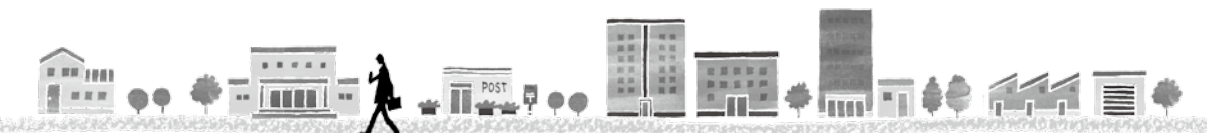


仲間と家族に感謝

寄稿者＊三浦 文子さん
店舗または部署名＊マルハン五所川原店
イズムカテゴリー＊経営理念『人生にヨロコビを』

マルハン五所川原店の早朝清掃で働くようになり、周囲の仲間の協力に感謝するのはもちろんのこと、日々、家族の理解や協力により、自分が楽しく働かせていただいていることに改めて感謝し、感銘を受けています。

いつも支えていただき、ありがとうございます。



将来の除雪業務

寄稿者＊石田 恵一さん
店舗または部署名＊施設事業管理チーム
イズムカテゴリー＊快適空間の創造～小さな感動の
積み重ね～

毎年12月～翌年の3月まで4か月間に亘り、マルハン店舗の除雪業務を管理しております。対象店舗は今期98店舗で、現在契約に向けて見積の取り纏めと、気象庁の降雪予報を基に過去の実績から今期の除雪費用を算出している最中です。

今、除雪の業界で課題になっているのが、除雪費用の高騰です。要因としては、第一に除雪重機オペレーター不足です。オペレーターの高齢化により人材確保が難しくなっていること、最低賃金の上昇による人件費が高騰が背景にあります。第二に、重機リース代の高騰です。全ての除雪業者が当てはまる訳ではありませんが、以前は業者が重機を保有して作業を行っていたのですが、現在は重機の使用頻度に対して維持費がかかることから、重機を手放してリースに切り替えているところもあります。そこで発生しているのが冬季期間の重機の取り合いによるリース費用の高騰です。燃料代は昨年度と比較して値が下がっておりますが、それを上回るように業界全体で上記理由により費用が高騰しているのが現状です。

この現状に対して私は、何か出来ることは無いかと考えております。除雪重機のリース代については難しい問題で、まだ打開に向けた方策は考えられませんが、オペレーター不足については、国土交通省が検証している除雪作業の自動運転化を取り入れることは出来ないだろうか、と考えております。

この除雪作業の自動化はまだまだ実用段階には進んでおりませんが、今後の動向を注視すると共に、国土交通省の方策を参考にマルハン店舗に於ける除雪作業の自動化が可能か、検討していきたいと思っています。

今後ともよろしくお願いします。



MMIイズムの体現

寄稿者＊小宮 慶宏さん
店舗または部署名＊環境テクニカルチーム
イズムカテゴリー＊快適空間の創造～小さな感動の
積み重ね～

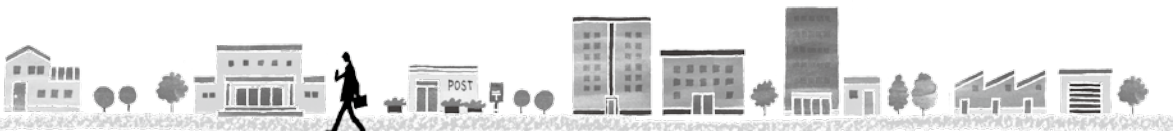
私は今期より総合建物管理事業部で働かせて頂いております。SVとして首都圏テクニカルセンター（STC）にて業務を行う機会が増えました。さらには、7月から始まった「ピカリナ」の配送などでSTCに居る時間が増えました。そのSTCはこの半年間で大きく変化し、9月29日に白井部長がSTCに来られた時の配信メッセージにもありましたように、倉庫から工場へと大きく変わりました。

私が今年の1月に初めてSTCに来たときは、正直職場環境という面では、目を瞑ってしまうような場所が多々ありました。本当にただの物置き場のようでした。特にお手洗いは、使いたくないと思うレベルでコンビニのお手洗いのほうがましではないかと思うほどでした。

このような環境にあったにもかかわらず、それを大きく変化させたきっかけはやはりコロナでした。コロナの影響で会社が大きな損失を受けるなか、STCを新たな消毒ビジネスの拠点として、「ピカリナ」の生成・配送ができるように、西谷さん・瀧田さんを中心に環境を整えて頂いたことが始まりでした。また、STCの職場環境・整理整頓・美化活動は清水さんを中心にテクニカルの皆様のお力添えにより、執務室のテーブル・椅子・空調・壁・外周など職場環境が非常に整い、今では居心地の良さを感じます。

そのなかでも一番大きく変わったのはお手洗いです。使いたくないレベルだったお手洗いが快適空間に変化したときは、とても感動しました。私自身綺麗にしたいと思っていた半面、なかなか行動に移すことが出来ていませんでした。しかし、それを行動に移したのが篠原さんでした。まさにMMIイズムの体現でした。篠原さんは9月からSTCで行う業務を受け持ち、週に1・2日は顔を合わせます。いつも帰りがけにお手洗いや手洗い場のシンクなどの清掃をしてくれています。今思えば、入社したばかりのときにSTCへ来て、手洗い場や・電子レンジ・冷蔵庫・棚などを綺麗にしてくれたのも篠原さんや土屋さんでした。

皆様のこのような行動は、大きな影響を持ち、輪を広げる行動だと思います。少なくとも私は良い影響を受け、これからもこの美観の維持をしようと思いました。まだまだクリーンマインドという観点からすると、改善する箇所は多くありますので、私も篠原さんのような行動がとれるよう努めます。



appreciate

寄稿者＊矢吹 智代さん
店舗または部署名＊施設事業管理チーム
イズムカテゴリー＊快適空間の創造～小さな感動の
積み重ね～

月日が経つのは早いもので、4月でMMIで働き始めて3年3ヶ月になりました。派遣社員として3年、今年の1月からは正社員として日々奮闘しております。

今回は私が密かにリスペクトしている「渡邊さん」への思いをお伝えします。

それは派遣社員としての初日の出来事です。緊張しながらエレベータを降りた時、入口横にあるウエルカムボードが目に入りました。そこにはなんと私の名前が！

想定外のサプライズ演出にととても感動し、それと同時に身の引き締まる思いがした事を今でも覚えています。渡邊さん、3年越しの思いを今伝えます。「お気遣い感謝いたします」

数か月後、私は経理から総合建物管理事業部の事業管理チームへ移動になりました。当初はその迫力に圧倒されましたが、そのうちに程よい緊張感がなんだか心地よいと感じるようになりました。渡邊さんは業務上の問題点があればあやふやにせず、その都度解決策を考えてくださいます。そして、お客様の事を第一に考え、何事にも全力で取り組む姿勢を目の当たりした時、今の自分と比べて「私は全然だめ！」と気づいた瞬間でもあります。

また仕事以外でも、人見知りでたまにしか会話をしない私のつまらない話でも豪快に笑ってくれる、そのおおらかさに何度も救われました。

今は部署が変わってしまいましたが、渡邊さんに一步でも近づけるように頑張りたいと思います。

これからもよろしくお願いいたします。



感動には感動で返そう。

寄稿者＊伊藤 恵さん
店舗または部署名＊環境テクニカルチーム
イズムカテゴリー＊快適空間の創造～小さな感動の
積み重ね～

ある日、早朝のリーダーから、連絡がありました。

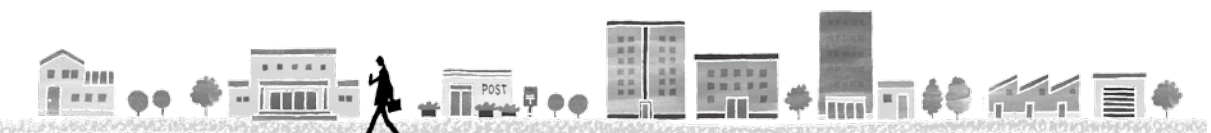
「自在ぼうきが壊れてしまったので、どうしますか。」

朝、朝礼のため従業員食堂に入ると、柄と頭の付け根が折れたぼうきが置いてあり、折ってしまった店舗スタッフさん本人からの謝罪と今後の対応についてのメモが添えられていたそうです。清掃が始まってから混乱が無いよう、事前にお知らせいただけたこと、メモまで添えてくださったことを、ありがたいと思いました。

「ぼうきは予備があるから、仕事には支障ないね。柄はとっておこう。」と仕事に入りました。すると、しばらくして、メモを書いたご本人が「すみませんでした」と顔を出してくれたそうです。

昨日は遅番だったのに、わざわざほとんど寝ずに来てくださったのでしょう。こんなにしてもらって「神対応!」と感動しました。このように大事にされたスタッフがどうなるか、容易に想像がつくと思います。「お店のため、お客様のため、頑張ろう。」とリーダーを中心に、気持ちを高めています。

いただいた感動には、感動でお返ししていきます。



変化と挑戦

寄稿者＊藤江 康一さん
店舗または部署名＊環境テクニカルチーム
イズムカテゴリー＊挑戦し続ける組織～失敗や変化
を恐れず挑戦せよ～

お疲れ様です。

世の中が大きく変わり厳しい状況も続く中、私の環境も変わりました。担当店舗が西東京エリアに変わり、入札や営業の機会も多くなりました。店舗の方との関係づくり、早朝スタッフとの関係づくり、営業先での関係づくりとまた最初からか…と考え込む事もありましたが、「とりあえず、やってみるか！」と言葉に出し、取り組む私。

やってみると何もかも新鮮で楽しい！！PLや見積もりを作るのも契約出来たときをイメージすると、とても楽しい気分で作れるのです。頭がショートしそうですが、変化を楽しみ「やってみる！」を楽しんで結果に繋げられるように毎日を大切にしていこうと思います。

嬉しいお知らせが1つあります。

MMIで頑張ってくれていた田口トレーナーがMMへ復帰しました！勤務は外販のシンセー八億平塚店です！明るく楽しそうに勤務してくれています！これからも応援よろしくお願いします！



安心の土台

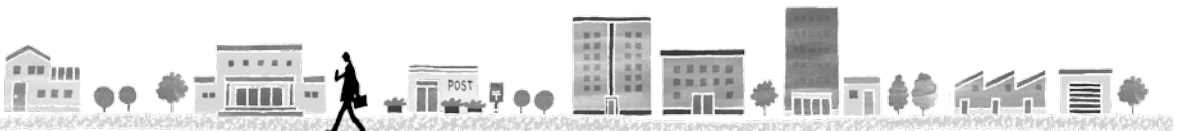
寄稿者＊佐藤 友岐夫さん
店舗または部署名＊施設事業管理チーム
イズムカテゴリー＊挑戦し続ける組織～失敗や変化
を恐れず挑戦せよ～

先日、車の運転をしている時のことです。

交差点を直進しようとしたら、対向車が止まることなく、右折を始めて正面衝突をしそうになりました。信号が変わりそうなタイミング（歩行者信号点滅）で、私はブレーキを踏む準備をしていたため、すぐにブレーキを踏みながら左のスペースに回避しました。（おそらく信号が変わるタイミングで、私の前の右折車の存在で対向車を確認できず、予測が足らなかったのではないかと思います）車の運転は、経験による「予測」が7割、「運」が2割、「ルール」が1割という自論があります。

そしてこれは仕事に置き換えても、似ていると考えております。現在、コロナ禍による、不透明で予測が難しい社会情勢や会社の状況と、先が見えていても変更や新規案件が頻発する状況とで、予測しづらい現状が重なっております。そういったときは、車と同様に事故（ミス）の確率が格段と上がります。

数字を扱う業務を行っている以上、一步踏みとどまる時間やダブルチェックは必要ですが、冷静に、正確に、より柔軟に業務を行うよう、心がけてまいります。それが、結果として、挑戦し続ける組織を支える土台となると信じています。



再チャレンジ

寄稿者＊松本 泰貴さん
店舗または部署名＊社長室
イズムカテゴリー＊挑戦し続ける組織～失敗や変化
を恐れず挑戦せよ～

先日、株式会社たまや様より、運営するパチンコホールたまや2店舗のコンサルティングの依頼を頂きました。

たまや様は2017年10月から、1店舗で営業中清掃をMMIが受託し、私も担当として当初から関わっていました。しかし、1年を過ぎた2018年12月に契約解除となります。理由は「望んでいたものではなかった」ということでした。たまや様が望んでいたのは、契約前に見学した横浜町田店のような品質・雰囲気を醸成することでしたが、その要望を満たすことができなかったのです。

通常ならここで終わってもおかしくない状況でしたが、その後も資機材をMMIから購入するようにして頂けるなど、関係を継続してくれました。そして昨年末、コンサルティングというかたちで、たまやを変えて欲しいとの依頼を頂きます。

様々な方の尽力によってここまできました。前回の任期中に色々あって私が放り投げしまった後も四国巡回時には足を運び、たまや様との関係を途切れさせなかった下地さん。本来の業務ではないにも関わらず、快く超大作のプレゼン資料を作り上げてくれた曾我さん。コンサルという本当に出来るかわからない未知の業務を引き受けることにGOを出してくれた日浦部長。同じく個人的には反対と言いつつ「好きにしな」と言ってくれたイケメンすぎる社長室長。まだ正式な決定ではありませんが、開始の予定は4月中旬。コンサルという未知の領域への挑戦は不安もありますが一方で楽しみでもあります。今度は絶対に潰さず、成功につなげたいと思います。



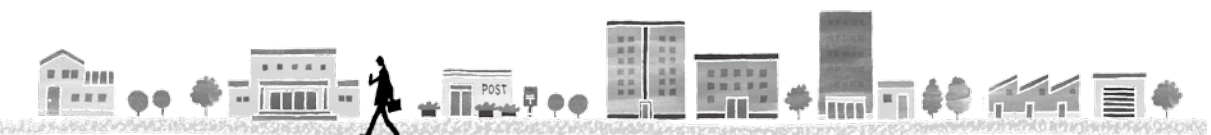
リーダーになって!

寄稿者＊神 理恵さん
店舗または部署名＊マルハン浜田店
イズムカテゴリー＊挑戦し続ける組織～失敗や変化
を恐れず挑戦せよ～

今年7月から急遽リーダーになり、皆んなをまとめられるか、リーダーが務まるのかかなり不安でした。

しかし、スーパーバイザー、サブリーダーを始め、皆さんには、ここはこうしたら良いんじゃない？こうすれば早いんじゃない？と色々意見を言って下さったり、ここ間違ってるよと指摘して下さる皆さんに、私は物凄く助けられてる！リーダーになって良かった！そう思います。

若いから出来ない！無理！そんな事は考えず、出来ないなら出来ないなりにどうしたら良いか、どうしたら効率よく作業ができるか。店舗から毎日綺麗にしてくださりありがとうございます。mmさんに何でもお願いしたいと言われるように、チーム一丸となって、何事にも挑戦して頑張っていきたいと思います。



変化すること

寄稿者＊堀江 庸史さん
店舗または部署名＊PMチーム
イズムカテゴリー＊挑戦し続ける組織～失敗や変化
を恐れず挑戦せよ～

今回のコロナウィルスによる緊急事態宣言からテレワークが始まり、今までの考え方や意識せずとも共通する価値観が強制的に変化する状況となりました。

私はリーマンショックが起きた時のことを真っ先に思い返しました。

当時、不動産金融業界で働いており、これはアメリカの住宅バブルの崩壊とそれに伴うサブプライム問題で日本の不動産マーケットには関係ないと他人事で捉えていたところ、瞬く間に金融マーケットが混乱し、海外LPTのデフォルト・ファンドクローズといった目の前の業務に追われ、所属していた事業部の将来にかかるビジネスに関与出来ず、結果的に部門閉鎖と整理解雇に至りました。私は、ネガティブな事象の中、ただバカ正直に目の前の業務に追われただけで何も残すことができませんでした。

本来であれば、会社の未来繋がる前向きな事業展開、可能性を見出し、注力する必要があったことをキャリアショック通じて痛感しました。

ハイパーチェンジと言われる現在のビジネス環境の中で、各人が何か未来に向けたビジネスチャンス、突破口があるといった視点と行動をもって取り組むことが求められていると捉えています。当社の組織理念にもある挑戦し続ける組織？失敗や変化を恐れず挑戦せよ？の観点を今一度、理解を深め、事業部の枠にとらわれることなく、昨日までの常識や前例に疑問を持つことで、過去のキャリアで取りこぼしてしまった経験を取り返すべく、将来のビジネスモデルの構築に向けた取り組みに関与し、成果を残すこと、社業に貢献するよう注力して参ります。



ホテルチームの思い

寄稿者＊宋 晟赫さん
店舗または部署名＊マーケティングチーム
イズムカテゴリー＊チームMMI ～IではなくWeで
考えよ～

ホテルチームメンバーは7月15日を以て一度バラバラになります。
影響の輪の外側（外部環境）のインパクトがとても激しい業界の
ホテル業は今回のコロナ禍に耐え切れずホテル自体が倒産したり
その為一緒に頑張っている協力会社も撤退せざるを得ないことも沢
山ありました。

このような状況でもチームの皆さんは今まで頑張ってきたチーム
を残したい気持ちとこの先また皆で一緒に頑張っていきたいという
思いでバラバラになることに納得をしたわけです。

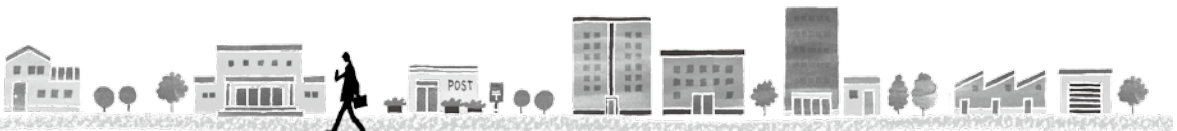
これからしばらくの間は携わったことのない仕事で色々考えなが
ら不安も寂しさも感じると思います。

実際、私がそうです。チームにはまだ日本語に慣れていない社員
がいて、私なんかよりたくさんの不安感を抱えていると思います。
それでもチームのことを気にし、今回の様な決断にうなずいて頂き
誠にありがとうございます。

早くコロナが収束することを期待しながらも、次の場でベストを
尽くし、ホテルにもう一度集まった時には今とは違う一人一人に
なっていればと思います。

今までありがとうございました。（チームがなくなるわけではあ
りませんが）

また宜しく願います。



最強チーム

寄稿者＊中西 美佐さん
店舗または部署名＊マルハン函南店
イズムカテゴリー＊チームMMI ～IではなくWeで
考えよ～

マルハン函南店の早朝清掃のお仕事を7月の下旬からはじめて3ヶ月、最近ようやく仕事の流れややるべきことに自然と身体がついて行けるようになりました。今まで長い間身内の仕事についていたこともあり、ほぼ他人の中で仕事をするということ、自分には相当プレッシャーでちゃんとできるだろうか心配でしたし、働きはじめても果たして自分は役に立っているのか自問自答していました。

しかし、職場の皆さんの心遣いや、さりげないフォローによりいつしか仕事に行くのが苦痛ではなく楽しみになっていました。2時間の短い仕事時間の中でしなければならないことがたくさんありすぎてできるかなあと、今でも時々不安になりますが、最強チームの皆さんと助け合ってこれからも頑張っていこうと思います。

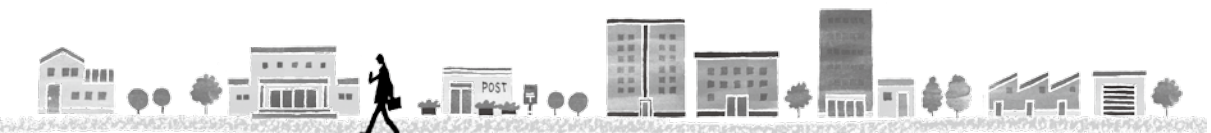


シフト編成

寄稿者＊田村 隆行さん
店舗または部署名＊マルハン函南店
イズムカテゴリー＊チームMMI ～IではなくWeで
考えよ～

シフトを考える上で通常の分担とは別に、誰かが休んだ場合の緊急的な分担も考慮しておく。

どこをどう変更して組み換えればそのままの人数でも乗りきれるかのプランがあれば、急な当日欠員の交代が見つからずひとり欠けてもその日はなんとかやり過ごせる。



今出来る事を。

寄稿者＊清水 豊さん
店舗または部署名＊環境テクニカルチーム
イズムカテゴリー＊チームMMI ～IではなくWeで
考えよ～

7/16より環境テクニカルチームの仲間として、ハインさん、チャンさん、リンさんが新たに加わりました。

ピカリナ生成だけでなく定期清掃や日常清掃業務へも従事し、ご活躍いただいております。

当初、客室清掃から環境が変わる中で、何をするのだろう、という不安な様子が見てとれましたが、「次は何をしたらいいですか？」とこちらが準備する前に聞いてくれています。

3人を見ているとコロナ禍の状況の中でまずは目の前の事を、自分が出来る事をする、の大切さを実感致します。私も3人を見習い、今自分が出来る事、をしていきます。

ハインさん、チャンさん、リンさんこれからも宜しくお願い致します。



感謝を込めて

寄稿者＊佐々木 里美さん
店舗または部署名＊環境テクニカルチーム
イズムカテゴリー＊チームMMI ～IではなくWeで
考えよ～

昨年、中国エリアのマルハン様へ行った時のお話しです。

協力会社担当者様と店内の確認をしていた時、営業中スタッフさんがホールのゴミ回収をされていました。”こんにちは！いつもありがとうございます！”と声を掛けると、そのスタッフさんは右手でカートを、左手で私の手を引いてホールの隅へ行きます。どうしたのかな？と思った瞬間、そのスタッフさんはご自分の左胸に付けている名札をペロッと裏返して見せています。近づいてみるとそこには私の名刺が入れてあります。そしてニコっと笑って”何かあったら佐々木さんに電話するためなの！”と言いました。

なぜ私の名刺を持ってらっしゃるのかな・・・？？？

私の頭の中は？？？だらけでその後の現調は全く集中できませんでした。

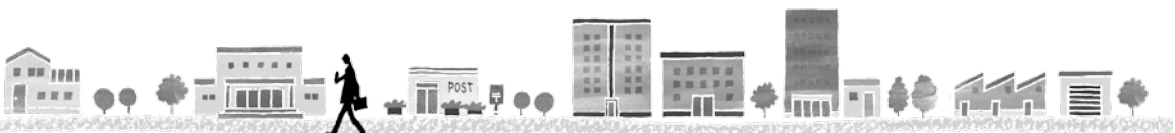
その日の夜、宿泊先で名刺・・・名刺・・・名刺・・・と記憶を辿ると・・・そういえば担当になって初めて店舗巡回へ行った時にどこかの店舗で”名刺が欲しいです！”と言われて差し上げた方がいた！と思いました。

あれから1年、私の名刺はそのスタッフさんの名札と共に彼女の左胸にぶら下がっていたようです。

私の知らないところでこんな風に想ってくださっていたと知り、協力会社様のスタッフさん達も、私達エムエムのチームの一人なんだな・・・と愛おしくなりました。

今期、新しく作っていただいた名刺を手にした時に、次の巡回の時には新しい名刺をあの手スタッフさんに渡したい♪と思っていましたが・・・私の願いは叶えられることは無くなってしまいました。残念です・・・エムエムインターナショナルに関わってくださった皆様に感謝の想いと、これからの皆様の幸せを願う事しかできません。

遙か遠くの空から心を入れてありがとうございましたと・・・？



チームMMI♡絆

寄稿者＊岸 優里さん
店舗または部署名＊環境テクニカルチーム
イズムカテゴリー＊チームMMI ～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っていて・・・。

クリーンスタッフさんも店舗オープンから勤務の方々も沢山いらっしゃって、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教え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の会社の事、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！という最後まで団結力。

最近では、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い合い、誰かの就職先が決まると喜び分かち合い、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！やる！！できる！！！！

巡回で会うと派遣事業に期待を寄せている方々も多く、『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。汗

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日で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中で、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、感謝して日々努めます！



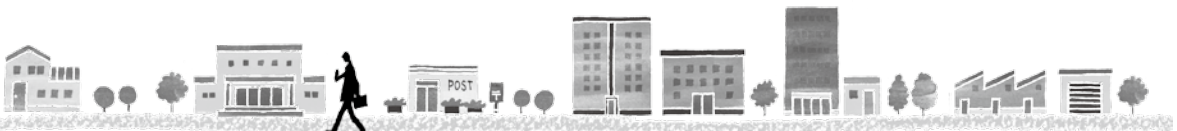
どん底から救ってくれたMMI

寄稿者＊飯塚 武彦さん
店舗または部署名＊財務経理チーム
イズムカテゴリー＊チームMMI ～IではなくWeで
考えよ～

私は前職マルハンで勤めていました。現場でそれなりの経験をさせて頂き、店長になり。その後、あるプロジェクトのリーダーを任されました。仲間たちの頑張りもあり、プロジェクトは成功し、新部署立ち上げへと繋がっていきましました。とてもやりがいのある仕事でしたが、一方で少しずつ自分自身の未熟さ（特に今までのほとんどが店舗での店長経験だったので、一般的なビジネススキルや社会情勢等の知識の無さ）を痛感し始めていました。その他、様々な要因も重なった結果…とある重要な意思決定会議終了後に、自分の中で張り詰めていた糸が完全に切れ、【震え・涙・悲しみ・憎しみ】などの感情が抑えきれなくなり、そこからは覚えておらず、気が付いた時には心療内科の先生の前で、号泣をしながら話をしていました。

診断結果は【重度なうつ病】。翌日より長期休暇を取りました。少し落ち着いた時に出勤を試みましたが、やはりうつの症状が頻発し、結局また長期欠勤をする形に…そんなことを繰り返していくうちに、私のせいで妻までうつ病となってしまい。どん底に落ちました。長期休暇期間も後わずか。本気で自らの【死】も考えていた矢先…新聞さんから電話が来ました。新聞さんはいつもの調子で、【どもどもっ元気？】的な感じで、ちょっとMMIに遊びに来ない？との連絡でした。私は、本当に遊びにいくつもりで会社に行きました。今思えば、それが一次面接的な感じでした。一緒に働いてみないか？と言われ、その後、話はトントン拍子で進み、橋本社長との面談を経てMMIに入社させて頂く事となりました。

スタートはホテルからとなり、主に、エンパイアホテルのバイザーを経験させて頂きました。しかし半年後に又、うつ病が再発し、長期休暇へ。次に事業管理チームで復帰をしましたが、また半年後に長期休暇へ。それでも新聞さん・白井部長は私に声をかけてくれました。今、財務経理チームでの在籍は10か月目に突入しました。まだ、万全な体調ではないですが、少しずつ調子を取り戻している実感もあります。当時のホテルメンバー・事業管理チームのメンバー多くの人に迷惑をかけてしまいましたが、こんな私に何度も声をかけてくれた新聞さん・白井部長・そして橋本社長には本当に、本当に感謝しています。少しでも、会社に貢献できるよう努めていきます。



これぞ、総力戦

寄稿者＊曾我 尚子さん
店舗または部署名＊HRIチーム
イズムカテゴリー＊チームMMI ～IではなくWeで
考えよ～

「派遣事業を立ち上げる」と本格的に営業活動始めてから、3ヶ月ほどが経ちます。

これまでの成果は本当に微々たるもので、会社への利益貢献はまだまだ先の現状です。

しかしながら、この活動の中で、たくさんの方のご協力を頂けたからこそ、進められたこと・今に至ることが多くありました。今回は「これぞ、総力戦」と題して、その一部を共有させていただきます。

- ・定期清掃派遣案件を「まずは自分がやってみます！」と引き受けてくれた、宮崎さん・清水さん。
- ・暑い中案件対応を引き受けてくれた、鈴木武史さん・牛込さん。
- ・地域ならではの情報や、クリーンパートナーの情報提供を頂いたSVの皆さん。
- ・営業先候補として情報を提供してくれた、川上さん。
- ・営業戦略に向けてアドバイスと策を練り続けてくれる、檜垣さん・朴さん。
- ・人脈を駆使し販路拡大への種まきをしてくれた、白井さん。
- ・派遣業として同業他社との情報交流の場を設定してくれた、新聞さん。
- ・売上管理や給与支払いに関して先んじて助言をしてくれた、秋元さん・浅見さん。

まだまだ書ききれませんが、たくさんの方のご協力や激励を頂きながら、進めていくことが出来ています。

「違う部だけど。」「違うチームだけど。」ではなく、「同じMMIだから。」という言葉の頂くことも多く、チーム・部を超えて、まさに『総力戦』で挑んでいる気がし、とても心強く感じています。

皆さん、本当にありがとうございます！！

引き続き、皆さんにご協力頂くことがあるかもしれませんが（いや、あると断言します。ごめんなさい）、それらを大きな成果に結び付けられるよう、取り組んでいきます。

最後に。チームメンバーの重森さん、朝長さん。

毎日が課題満載・ビックリ仰天な日々ではありますが、一緒に取組んでくれてありがとうございます。これからも宜しくお願い致しますm(____)m



感 謝

寄稿者＊朝長 比奈子さん
店舗または部署名＊HRIチーム
イズムカテゴリー＊チームMMI ～IではなくWeで
考えよ～

エムエムインターナショナルに入社して、丸3年が経とうとしています。

管理部の中を点々と異動し笑、さまざまな業務に取り組ませていただきました。

何をするにも初めてのことで戸惑うこともありましたが、その度に頑張ろう！と思えたのは、皆さまとの関わりがあったおかげだと思っています。

ありがとうございます。

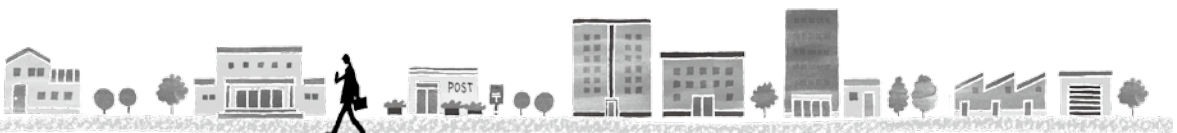
これまでたくさんの学びがありましたが、一番印象に残っているのは、面接の可否を決めるときに、「その人と一緒に働きたいと思う？」と聞かれたことです。

当時は、「この人を採用したら、その先には一緒に働く仲間がいるんだ」と改めて実感し、身が引き締まる思いだったことを覚えています。（いつかのエピソードにも書いたような気がします。）

それから毎回の面接で「一緒に働きたいか？」を考えてきましたが、わたしが声を大にして言いたいのは！今、わたしは、一緒に働きたい！と思うメンバーと働くことが出来て、とっても幸せだ！ということです。

そしてわたしもいつか誰かから、一緒に働きたい！と思ってもらえるような人になりたいな、と思っています。

もうすぐお休みに入らせていただきますが、皆さまとの縁を大切に、いただいた恩をすこしずつでもお返ししていけるように頑張りたいと思います！



仲間の思いやり

寄稿者＊山本 幸子さん
店舗または部署名＊マルハン五所川原店
イズムカテゴリー＊チームMMI ～IではなくWeで
考えよ～

早朝清掃の仕事に就いて、6年半、長いだけで、まだまだ未熟なところが多々あり毎日努力しています。健康には自信があったのですが、今年、膝を悪くして思うように動かなくなりました。もう仕事は無理かな・・・という思いもありました。

そんな中、リーダーが気遣って膝に負担のかからない仕事を回してくれたり、シフトを調整してくれました。お陰で膝も回復し、再び普通に動けるようになりました。

リーダーと仲間の思いやりに感謝しています。

そんな仲間と共に、これからも頑張りたいと思います。



絆とはなにか

寄稿者＊堀田 澄斗さん
店舗または部署名＊社長室
イズムカテゴリー＊チームMMI ～IではなくWeで
考えよ～

「私たちはお互いに喜びを分かち合い、助け合い、高め合えるような強い絆で結ばれた自立した組織であり続けます」

これはイズムカード内「チームMMI」のセンテンスになります。

私はこの「絆」というものが分かりません。

""仲がいいこと""でしょうか？ ""信頼しあっていること""でしょうか？

難しい話だと思います。簡単な定義はなかなかできない。

私は子どもの頃からコミュニケーションを取るのが苦手で、友達作りが下手くそでしたし、人に信頼されるような知識も経験も持ち合わせていません。

絆という言葉とは、正直今の私は縁のない人間だと思っています。

だからこそ、私には目標があります。

それは「人と対話ができるようになること、相手を手助けできる人間になること」

今期から私は社長室のITチームの所属になり、システム作成依頼をされた方のヒアリングを行うことが多くなりました。

そこで心に決めているものがあります。

ただ「こんなものを作って欲しい」を聞くだけではない。その背景にある気持ちを聞き出せるようになる。

私は相手のことを何も知りません。（というか「知ってるよ」みたいな驕りは持たないように心掛けています）

ですから対話を重ねる中で1から相手を理解しようとしています。

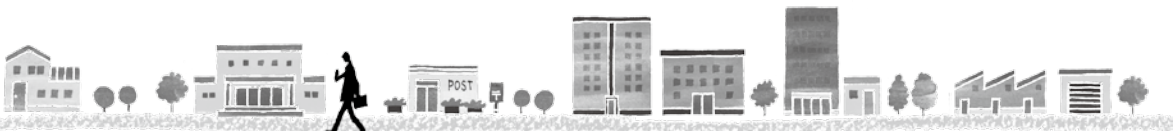
どんな業務をして、どんな悩みを抱えているのか。

可能な限り、その全てを理解できるように心掛け、この人はどうなれば助けられるだろう、と考えるようにしています。

会話が下手で、人間関係の構築もままならないダメダメな私ですが、人に対する思いだけでも他の人と同じくらい、いいえ、それ以上の気概でいたい。

そう心に誓っています。

絆の一端を作れるような、そんな人にいつかなれますように。



仲間って素晴らしい

寄稿者＊西谷 真さん
店舗または部署名＊マーケティングチーム
イズムカテゴリー＊チームMMI ～IではなくWeで
考えよ～

去年の話ですが、私がSVとして担当している川越店では慢性的な人員不足で日割りマイナスが毎月発生してしまう状況でした。店舗様と相談の上、お客様用男女トイレ、洗面台のエデルSTEINコーティングとクリーンマスター拭き上げ清掃をさせて頂く事に決まりました。

しかし、1054台の総台数を誇る大型店なので小便器の数もハンパなく、少人数ではとても一日で作業が終了する見込みはありませんでした。

私が頭を抱えて唸っていると、どこからともなく天の声が。そこには心優しい関東SVのメンバーとテクニカルの勇者たちがいました。

それぞれが忙しい中で時間を見繕って全員で作業を行いました。

我々SVは小便器を磨きながら心を磨き、テクニカルメンバーは島上のクリーンマスターを磨き上げてくれました。普段は一緒にお仕事をする機会が少なく各メンバーの素性がわからない面もありましたが、清掃作業に勤しむみんなの姿はとっても格好よかったし、ありがたかったです。

そんな中つい先日、厚木北店で同じくエデルSTEINコーティングの依頼があり、愛すべき下ちゃん、里ちゃんのSVコンビに安藤TR、樋口TR、澤田TR、前原TRの四天王が作業をしてくれました。予想以上に綺麗に仕上がり、大満足。天井メイク作業をしていた最終チェック者の清水さんの額に光る汗に本気度を感じました。ちなみに現在厚木北店では天井分解メイク作業中です。

下がり壁部分だけでもメイクを行うことで見違えるほどお店がきれいになります。テクニカルの皆さんにはいつも頭が下がる思いです。小宮君もいつのまにか職人の様です。。。

まさにクリーンマインド。

清掃を通して普段以上の学びを得られる私たちのお仕事には大きな意義があると感じました。大変な状況ではありますが、これまで以上に「MMさんがいてくれてよかった」と思っていただけのように頑張ります！



相手を思いやる気持ちは気持ちを繋ぎ盾となる。

寄稿者＊佐々木 恵美さん
店舗または部署名＊環境テクニカルチーム
イズムカテゴリー＊チームMMI ～IではなくWeで
考えよ～

石巻店の早朝のみんな・木村君・平泉さんのエピソードです。

2018/8早朝の面接を受けに来た木村君。

面接をした人事担当の平泉さんはこの子は何かを持っている、でも見てあげたいと悩みながら採用を決めました。一生懸命に、なにも話さず黙々と作業をこなす木村君。暖かく見守りサポートをする平泉さん。

徐々に平泉さんとの距離が縮まり自分のことを話すようになったのです。

大学生だった僕はいじめに合い中退し引きこもりになっていた・でも僕はここでアルバイトをして周りのみんなが何も言わず人として見てくれ受け入れてくれた。必要としてくれた。こんな場所があったんだ。

と、話してくれたそうです。平泉さんは、あー良かった。とホッとしたそうです。

それからまた月日がたちクリーンスタッフの先輩たちとも話すことも相談もできるようになり笑顔が見えるように。

最近ではもっと嬉しいことが！

そろそろ就職活動しなくてはならないのでは？と先輩に言われ、木村君は、僕こんなにすばらしい会社に勤められてうれしいです。僕MMで働きたい。！！

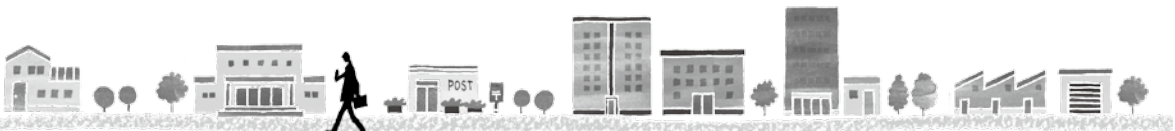
募集してませんか？

と言ってくれたそうです。

平泉さんはうれし涙流しながら、わかった！SVに言っておくよ！と話し、頑張れ！！とみんなが応援。

全員笑顔になり終礼が終わったそうです。

平泉さんはMMで今までやってきて感謝の気持ちでいっぱいです。と話してくれました。



1人で動いていないという事

寄稿者*土屋 花菜子さん
店舗または部署名*環境テクニカルチーム
イズムカテゴリー*チームMMI ～IではなくWeで
考えよ～

6月から入社してから約4ヶ月经ちました。

特に社会人経験もなく、スキルがあるわけでもなく、自分が何が出来るかの自問自答の就活からのMMIとの出会いで入社させて頂きました。

SVの仕事は、幅広く、わくわく、ドキドキしながらやらせて頂いてます。

そこで感じたのが、私が1つ業務をするのに多くの方が関わって動いて頂いている事でした。

交通費申請、契約更新、採用募集、源泉徴収票、在庫発注、お見積承認後、SVの仕事の共有、ハウスクリーニング、担当店舗の施設関連…などなどキントーン上で沢山のお名前を拝見し、ご協力頂いています。なかなか直接感謝の言葉もお伝え出来ずにいますが、私の力量でもお仕事をさせて頂いてるのは皆様のお力添えあってだと感謝しております。

いつもありがとうございます。

今後も動いてないと死んでしまう回遊魚の様に仕事に邁進しつつ、家庭も忘れずに両立していければと思っております。

私1人でなく、私の後ろには沢山の素敵な方々がいる事の感謝とそれをきちんとお伝え出来る様に、またお付き合い頂ければ嬉しいです。

今後ともよろしくお願い致します！



暖かいサービス

寄稿者＊チャン ペイ ニンさん
店舗または部署名＊環境テクニカルチーム
イズムカテゴリー＊判断基準はお客様

今回のエピソードはちょっと前に温泉旅館で泊まった時にあったことです。

夕食が付くので旅館のレストランで晩ご飯食べました。

従業員が料理のメニューを紹介した時に冗談の話を言いました。その時に自分の日本語が下手から勘違いしたかもしれないと思いました。そしてその従業員が先のは冗談ですって言いました。

その後は料理を持って来た時、いいスピード食べてるね！って言いました。

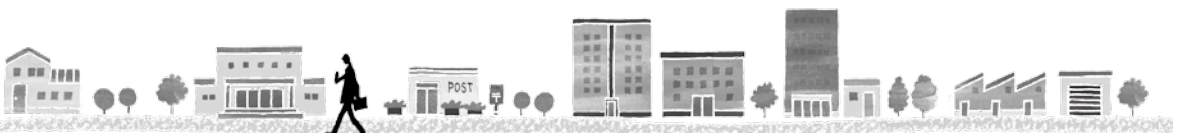
食べ放題なので最後もう食べられないの時、その従業員がテーブル片付けの前に、もうギブアップしますか？って聞きました。とても面白かったです！

その後は何かいいサービスって考えました！

ホテルとレストランに行ってもいつも丁寧に挨拶と対応されました。自分がホテルで働いた時にも同じような丁寧に対応しました。

これは当たり前の考え方の以外でちょっと意外に暖かく面白いサービスだといいます！どっちか正しいサービスって絶対的な答えがない思う。

私はこんなサービス方が好きです。毎日同じお客さんの部屋清掃して毎日丁寧な対応だけではなくもうちょっと温度がある暖かいサービスがいいなと思います。



顧客の判断基準は大切

寄稿者*ダオ ドウック リンさん
店舗または部署名*環境テクニカルチーム
イズムカテゴリー*判断基準はお客様

顧客サービスの評価基準を設定すると、サービスに対する顧客満足度のレベルを理解するのに役立ちます。そこから、同社は欠点を改善および改善し、プラスの利点を維持および促進することができます。苦情や顧客の提案は、常にビジネスの成功の鍵です。したがって、お客様からのすべてのコメント、提案を常に尊重し、吸収してください。コメントや苦情の数をサービスや製品にアクセスした顧客の数と比較することには、多くの意味と価値があります。

ユーザーが自由に意見を述べ、友人、家族、同僚に紹介できるシステムを構築する必要があります。これは、サービスや製品の満足度をチェックするための効果的な方法であるだけでなく、より多くの顧客を引き付けて売上を伸ばすのに役立つ最適な方法でもあります。

常に顧客調査を実施して、現在のサービス品質を確認します。お客様の要求に応えるソリューションを提供するためです。

顧客の判断基準は、大小を問わず、あらゆるビジネスにとって重要です。



環境の変化

寄稿者＊石岡 実千代さん
店舗または部署名＊マルハン五所川原店
イズムカテゴリー＊判断基準はお客様

令和2年、色々な状況に変化がありました。

全国的に分煙化がスタートして店舗内全台禁煙で、新たに喫煙ルームが設けられ愛煙家には不便を感じさせたとと思います。

それから、新型コロナウイルスの影響で店舗の自粛期間がありました。

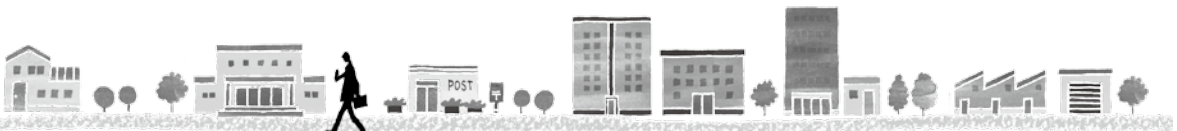
パチンコ台や、ホールの備品の除菌対策として、清掃の内容の手順も変わり、チームワークの大切さを改めて感じました。

元気に声を出し、時短のためのアイデアや意見を出し、メンバー全員で作業を終える事、そして今までもこれからも楽しく気持ちよくマルハン五所川原店にたくさんのお客様にご来店いただけるように感謝して作業に就きたいと思います。

後付けになりますが、私は本職の事情でリーダーを降板しました。新リーダーの成田いつ子さん、リーダーを引き受けてくれてありがとうございます。

これからもリーダーのいっちゃんとサブのかおりんについていきます！

メンバー一丸となり、マルハン五所川原店で頑張っていきます！



配 慮

寄稿者＊ 関 英夫さん
店舗または部署名＊施設事業管理チーム
イズムカテゴリー＊判断基準はお客様

1月24日金曜日の夜は、地元では突風が時折吹いておりました。

大通りを歩いていると、一瞬かなりの突風が吹き、大通りを隔てた斜め先方のカラオケ店に止めてある自転車が次々と、将棋倒しのようにならぬように数台倒されていく光景を見かけました。

その時、自分は倒された自転車を見て、あ～突風で自転車が倒されちゃったなとしか考えておりませんでした。

その後、道路を隔てた斜め前方を歩いていた女性がカラオケ店に向かうのを見かけ、その女性はカラオケ店に入店するのではなく、バックを地面に置いて突風で倒されてしまった、自転車を一台一台、立て直し始めましたという姿を見かけました。

自分も含めて、ほとんどの人は素通りすると思いますが・・・

また、当然、突風で自転車を倒された持ち主は、通りかかった女性に直されていたことは気が付かないと考えます。

戸惑いもなく、躊躇せずに行動に移した女性はまさに、感受性が強く地域社会を幸せにする存在の人と感じました。

何ごとにも躊躇することをせず、利他の心を忘れずに他人が利益を得られるようにと 振舞おうとする心を持ちたいと考えました。



まずは始めてから考える

寄稿者＊加藤 純一さん
店舗または部署名＊不動産チーム
イズムカテゴリー＊判断基準はお客様

私の趣味は山登りです。

先日、山登りに行った事をお話をさせていただきます。

その日は天気が悪く、朝から曇り空、いつ雨が降ってくるか分からなかった。

山登りをしない判断も出来ましたが、まずは登ってから考えようと言うことで登り始めました。

案の定、2時間くらい歩いていたら雨が降り出してきました。

足場が滑り危険になる前に、すぐに引き返し下山した時には大雨になっていました。

けど、振り返ってみるとこの経験は凄い良かったと自分では思っています。

2時間しか上っていないが、おいしい空気が吸えた。曇っていたが山の緑が凄い綺麗だった。

怖い池も見ることが出来た。

仕事に置き換えても同じことが言えると思います。

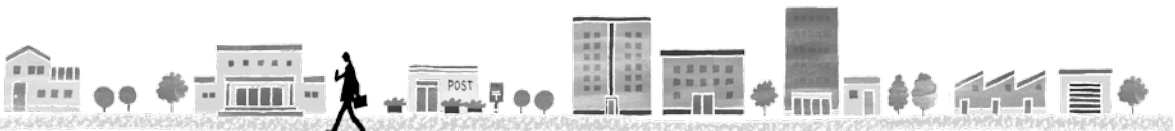
初めからやらないより、チャレンジして失敗することにより学ぶこともあるし、勉強になることは沢山あると思います。

動かないより、動くこと

諦める勇気の大切さを学ぶことが出来ました。

山登りは自分を磨く楽しい趣味だと思っております。

皆さんも一緒に如何でしょうか？



コロナから学ぶ

寄稿者*田中 宏樹さん
店舗または部署名*環境テクニカルチーム
イズムカテゴリー*MMIファンの創造

今回のエピソードの主人公は日浦部長です。

連日、新型コロナのニュースの中で、皆さんもご承知のようにマルハン
和泉店のリセット清掃スタッフの中からコロナに感染したスタッフがいま
した。

協力会社様からの連絡を受けて、日浦部長が取った行動力はとてもの確
なものでありました。

マルハン時代、店長を経験されていたこともあり、もし店舗で発生した
時に一番困るのは現場であって、その対応が遅れることがいつも遊技に來
られるお客様の信頼を失ってしまう。

そうならないように、いつどこでコロナが発生しても対応できるように、
マルハン様向けの消毒作業準備（消毒液・防護服・マスク・手袋など）・作
業する際の価格、協力会社様に協力して頂く費用などなど。事前に準備
行っていたからこそ、迅速な対応が出来ました。

また、自ら現場に向かうことでこれから多くの現場で発生するかもしれ
ない消毒作業を自ら対応することで、私たちメンバーに口だけではない、
部長自ら行動で示して頂いたと思っています。

また、この事案から私は、MMIファンの創造というイズムを感じました。
お客様が困っているときに出来ませんという言葉をいうのは簡単です。

でも、そのお困りごとを……。出来ないものをどうしたらできるのか？
を常に考え、行動に移すことでMMIファンの創造に必ずつながっていくと
思います。

また、初めての経験で大変お疲れの中消毒作業を終えた部長は、そのま
まホテルにもどりマルハンが安心して頂けるように、すぐにパワポ資料・
作業動画をまとめて次の日には、マルハンへ報告しています。

次につながる行動を私も行います。



素敵なお仕事

寄稿者＊深澤 友美さん
店舗または部署名＊環境テクニカルチーム
イズムカテゴリー＊MMIファンの創造

私が担当している荒田島店の早朝清掃の皆さんに関するエピソードです。

担当店舗に在籍しているスタッフさん全員分の一斉契約更新がありました。出勤率が少し低いスタッフさんとも会えるいい機会なので私にとってはいいモチベーションになっていました。

さて荒田島店早朝スタッフさんの深澤目線の印象ですが、年齢層はバラバラですがとにかく仲が良くみんな笑顔で働いていて、それでいて連携が取れているのでスタッフさん同士のコミュニケーションがうまく取れているな～という印象でした。

そんな中ある日の早朝清掃中にお邪魔して出勤しているスタッフさんひとりひとり契約更新をしていった際に「なんかこのお店の方たちってみんな仲いいですね～？」と何となくつぶやいてみました。そしたら、

「私はね、以前職場ですこしいじめみたいなのを受けてただけだね、ここに来たら一切ないの！すごく働きやすいんだよね～！」

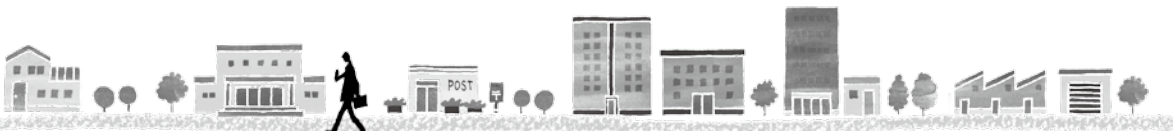
「私過去に違うバイト何個もしてた事あるんですけど、なんだかどこ行っても全然合う感じがなくて……。本当3日坊主って感じだったけど、この仕事はもう3年？ぐらいは続いているんですよ～」

「私も結構仲良くてね、私ももちろんみんなの事大好きだから、私が手が空いたらみんなの事手伝うし、私が大変な時も手伝ってくれるんだよ。休みがあったらごはん行くことも今まで何回かあったんだよ！」

などなど、なんかもう聞いているだけで泣けてくるような感動エピソードしか出てなかったんです！

前職でつらい経験をしてきた人、本業もしつつ働く人……。色々なタイプの人がいるのに、だからこそなのか、お互いがお互いの事を理解し認めてあげる、フォローし合うといういい風潮が出来上がっていて、それが続いているからこんなに素敵なお仕事になっているんだと思いました。シナジーが発生してますね！！そしてこれらの感動エピソードを担当になって間もないこの私にもにこにこしながら話してくださったので、なんだか私もその輪に入れてもらえたように感じてとっても嬉しかったです。

だいぶ長くなりましたが、ああ、どこの店舗もこんな素敵なお仕事にできたらいいなあ。と思い、こないだ受けた7つの習慣で学んだ事、野口さんをはじめとする先輩SVのみなさんから吸えるものはたくさん吸って（←なんか蚊みたい）日々の業務に役立てていこうと思います。



仲間を失うことへの想い

寄稿者＊伊藤 祐介さん
店舗または部署名＊総務人事チーム
イズムカテゴリー＊MMIファンの創造

今期4月から今もなお、今までに経験したことのない大きな出来事に当事者として携わっています。

それは従業員の整理解雇というものです、しかも300人近くのスタッフを解雇せざるを得ないというものです。

おとしより総務人事の業務を担当し、管理部門として粛々と進めていくことを意識している中でさすがにどうしたらよいか戸惑いもありました。しかし300人も仕事を断ち切り解雇することはやむを得ないとはいえ、このコロナ禍の中で生きていく糧を失うわけですから簡単に済まされることではないかとは認識しておりました。

正直に「きっと労働争議になるな」と思っておりました。

しかしふたを開けてみるとそのような紛争になる事例は全くなき落ち着いた時間が流れていきました。

当然現場に携わるSV、トレーナー、リーダー、サブリーダー、各スタッフの皆さんの努力と相互理解もあつての結果なのですが、それ以上に驚いたことは

「MMIが好きだからまたMMIで働きたいから、今回のことは仕方ないと受け止めます」

というクリーンスタッフの言葉にです。

当然みんな苦しく悲しいことには違いないのですがMMIが好きだから今回の件を

しっかりと受け止めてくださったのだと気付きました。

一部の現場には自分が面接採用した方もまだ現役で勤務されています。

みんなMMIが好きでいつまでも働きたいと思っていてくれる、そう考えていてくれることに

恥ずかしいのですが涙が出てきました。

そしていつの日かきっとその思いに答えられるように

新たな現場の創造や勤務体制の整備に尽力していこうと誓いたいと思います。

今もなお1,000人以上のMMIファンがおるって、それ素敵やん！

ありがとうございました。



絆

寄稿者＊村山 夕香子さん
店舗または部署名＊マルハン青森柏店
イズムカテゴリー＊MMIファンの創造

2020年思いもよらぬ新型コロナウイルスが皆の生活を一転させました。

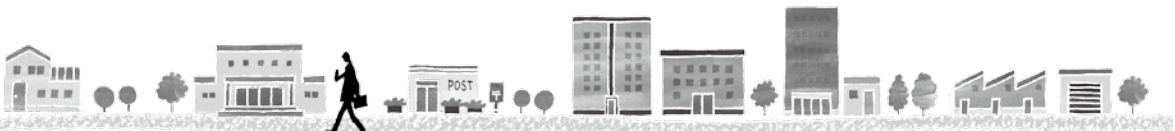
私は早朝と営業中業務を担っていましたが、営業中の突然の終了…思ってもいない出来事に言葉を失いました。その辛い報告をする、日浦部長の目に光るものを見た時、その姿に心を打たれました。きっと計り知れない気苦労があったに違いありません。

そして、その数日後、今度は橋本社長さんが、わざわざ足を運んでくださり、深々と頭を下げられたときは、社長さんの責任感の強さ、思いやりの心を感じ、今でもその光景は、忘れる事が出来ません。

工藤SVは、その時、全員に直筆のお手紙を下さりました。お忙しい中時間を見つけて、ひとり1人に対する思いや感謝の言葉を綴っていて、思わず涙がこぼれました。今では、私の宝物の一つで大事に引き出しにしまっております。

現在も早朝業務に勤しんでおりますが、MMIに、在籍出来ることは、私の誇りです。

役職者の方々との絆を大切にもっともっと、深く太く育んでいきたいと思っています。



工藤さんってやっぱり

寄稿者＊日浦 健二さん
店舗または部署名＊総合建物管理事業部
イズムカテゴリー＊MMIファンの創造

7月1日から全国のマルハンでは、営業中・駐車場清掃が自前化となります。
5月16・17日営業中・駐車場清掃の業務解約説明会実施の為、青森エリアに行かせて頂きました。

私は2度青森エリアは巡回しており、その度に店舗スタッフとのMTを実施させていただき、顔が浮かぶスタッフも多く、業務解約を伝えることには心が張り裂けそうな思いでおりました。

工藤さんは私以上に思いもある中で一緒に実施してくれました。

店舗へ向かう車の中ではすでに、ウルウル。。

店舗へ挨拶を済ませ、スタッフの集まっている部屋に。

私が来ていることに驚いているスタッフも。

話を切り出すと皆、茫然としており、何のことか状況を把握できないスタッフも。

涙ぐむスタッフも。私は説明を実施した後、次の言葉に詰まっておりました。その中で工藤さんはスタッフ一人一人の状況を把握して上で、スタッフ一人一人に常に感謝の気持ちを伝え、これからのことについて話、スタッフの質問には親身になって答えてくれておりました。

日々常に相手の立場で考え行動してくれていることが手に取るようにわかりました。

スタッフからはMMIの一員としてマルハンで働けたことに感謝の気持ちを多くいっていただけました。

こちらが逆に励まされることも多々。

終わりごろにあたっては、今回の件を理解し、前向きな声を多く上がり、今までのかかわりの中での懐かしい思い出話も出ながら、笑い声まで出ており、工藤さんのおかげで無事伝えることができました。

工藤さんってやっぱり、いつも相手の立場で考え行動してくれていること、それによって、生れたMMIファン、マルハンファン、工藤ファンが多くいることに今一度気づかされました。ありがとうございます。

1日でも早く、一つでも多く営業中・駐車場清掃の働ける場所を提供できるよう動いていきましょう。

皆さんご協力宜しくお願い致します。



成長を続ける

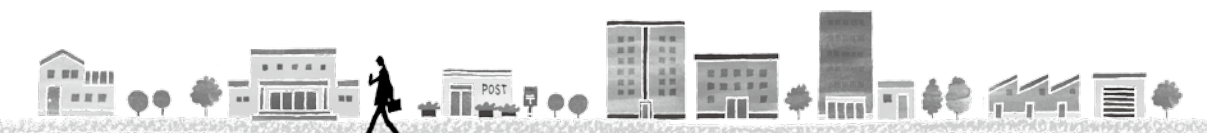
寄稿者＊下田 隆弘さん
店舗または部署名＊不動産チーム
イズムカテゴリー＊MMIファンの創造

事業管理チームの、二村さん、矢吹さん、塩入さん、上野さんが主人公です。

4人はMMの中でも特に積極的に電話を受けてくれる方々です。

お客様からの設備や清掃への問い合わせを受けることも多く、普通ならそれぞれの担当に取り次ぐのがベターな対応ですが、4人は極力お客様にヒアリングを行い、お客様が再度同じ内容を話さなくてもいい状況を作っています。

そんな日々の繰り返しの中で業務への知識も増え、ヒアリング能力も向上し、誰が見ても明らかに成長し続けてる姿はMMIファンの創造に直結するものと感じました。



ファンの創造は社内でも広がる

寄稿者＊小宮 静佳さん
店舗または部署名＊不動産チーム
イズムカテゴリー＊MMIファンの創造

今回はマルハン本社での出来事をご紹介します。

橋本さんがチーム内使用しているロッカーの書類整理をしていた際、以前本社にいた方の私物が出てきました。

その方に「今のところへ送りましょうか？」と確認を取りましたが書類系だから処分してもいいとの返答でした。

そこから1週間程たってから「ファイルありがとう、中身はありがとうカードだったんだね」と連絡がありました。

聞くと、連絡した後に中身を確認していたところ、1つのファイルの中にたくさんのありがとうカードが入っていたそうです。

店舗から送られてくるたくさんのありがとうカードをファイルに保管しているのだから大切なものだろうと送ったそうです。

橋本さん自身も店舗からのありがとうカードを大切にファイリングしている姿をよく見かけます。

そんな橋本さんだからこそできた行動だと思います。

ファンを創造し、ファンを大切にする姿を背中で見せてくれた橋本さんは真のマルハンWOMANだと思いました。

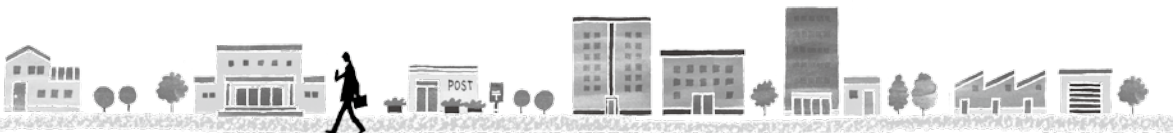
そんな橋本さんを見習いたいと思った出来事でした。



未熟なチームの成長過程No8

寄稿者＊五十嵐 由美子さん
 店舗または部署名＊マルハン会津若松一簣店
 イズムカテゴリー＊ベストの追求～感動創造～

会津若松店オープンから20年務めている小沼さん。小沼さんにはいっぱい沢山のことを教えていただいています。私は一簣店なのですが学びたい気持ちで若松店に行き最初から衝撃を受けました。旦那様の車から降りた小沼さんは袋を持って駐車場を1周回って煙草の吸殻・ゴミ・空き缶など拾いみんなが揃うまでやっていたのです。聞いてみました。（いつもやられていますか？）（うん！20年間やってるよ。だって働かせていただいているんだもの・これぐらい）と軽く言うのです。感動しかありません。それなのにいざ！店内作業に入ると6年勤務の橋本さんと2年勤務の伊藤さんは先輩の小沼さん指導・リーダーの大竹さんの教えを実行し台拭きも1つも指紋がなく床の汚れもなく・チームワークは抜群でびっくり！！また小沼さんに聞いてみました。（なぜ指紋が1個もない？？）（1人ではできないこと。みんなが同じ気持ちで清掃してるからきれいになるんです。私はこの仕事大好きなんだよね～）と笑顔で話してくださいました。【チームワークと1人1人責任ある行動。1つになって清掃することの大切さ】を教えて頂いたのです。20年たって今も同じ！クオリティと思い。関心しかありません。私たち一簣店も若松店のようなきれいな店をお客様に提供できる様に若松店の皆さんと共に一緒に頑張ります。これからも宜しくお願い致します。リーダーの大竹さん若松店の皆さん・小沼さんありがとうございました。



感謝

寄稿者＊工藤 純子さん
店舗または部署名＊環境テクニカルチーム
イズムカテゴリー＊ベストの追求～感動創造～

この場をお借りして、私が担当する店舗103名のクリーンスタッフの皆さんへ、感謝の想いを伝えます。

今期、分煙化に伴いホール内禁煙となり清掃仕様が大きく変更、店舗スタッフも手探りの中での作業で相談を受けることも多くなり、更に新型コロナウイルス感染防止に対して、お客様に対するサービスも安全安心が中心となりました。

4月～5月の特別清掃では早朝のリーダーを中心にシフト調整をしていただき作業カレンダーに沿ってヤニ取り作業を実施。その中で仕様に入っていない箇所も拭いていいですか？

トイレの壁面の汚れも拭きますよ！など、自分たちで進んで気付いた汚れを拭いて下さいました。

これまで蓄積された汚れを落とすのは本当に大変です。

また、営業中では突然設置された青空喫煙所の灰皿回収も、ゴミ回収後に回って交換するなど、店舗やお客様のために行動して下さいています。

携帯用のスプレーボトルに除菌水を入れて気付いたら直ぐに拭く、頼まれたわけでもないのに外トイレの床を除菌するなどやったらいいですか？ではなく、やりますね！という言葉に一人一人が率先垂範で今できることに取り組んでいます。

店舗との信頼残高を積み上げて下さっているのは、間違いなくクリーンスタッフの皆さんです。

そしてMMIの提供価値の土台を支えて下さっていることに感謝しています。

ありがとうございます。

これまで経験したことのない現実に一喜一憂してしまいましたが、素晴らしい仲間と共に目の前のお客様のために、今できることにに対して実直に取り組めます。



日々の改善

寄稿者＊浅見 隆さん
店舗または部署名＊総務人事チーム
イズムカテゴリー＊ベストの追求～感動創造～

先日、派遣の方に4日間来ていただきました。

業務内容は、人事書類をクラウドに上げていただくことです。

初日は、約100枚上げていただきました。

しかし、書類はまだ600枚近く残っています。

2日目は約130枚、3日目は約200枚、4日目は約230枚と、日を追うごとに枚数を増やしてくれました。

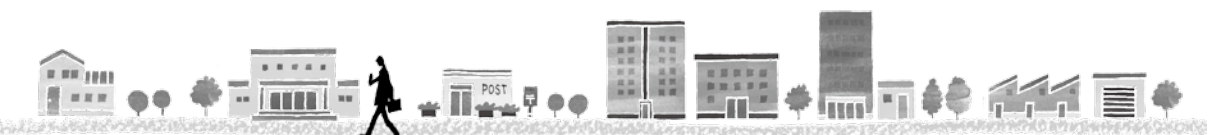
4日間では終わらないかなあとと思っていた作業を、すべて終わらせてくれました。

1日の終わりに、進捗状況を確認しています。

なぜ今日は枚数を増やすことができたのですかと聞くと、ここをこうしましたとか、作業の順番をこうしましたとか、毎日作業の調整をしていました。

私は何気なく行っているルーチン業務も、見方を変えればもっと効率的に作業ができるはずです。

私も日々の業務に、改善を加えられるよう努力していきたいと思えます。



感 謝

寄稿者＊篠原 弘美さん
店舗または部署名＊環境テクニカルチーム
イズムカテゴリー＊ベストの追求～感動創造～

今回、私の受け持ちの店舗のスタッフさんについてお話させていただきます。
6月に入社し4ヶ月が経とうとしてます、最初は緊張して、目の前のことをこなすだけで周りのことを気にする余裕がありませんでした。

3ヶ月目から持ち店舗が少し増え、一人で店舗巡回するようになってから各店舗のスタッフさんと（主にリーダーさんですが）お話をしたり、メッセージやラインでのやり取りをするようになり現場の様子が少しづつですが見えるようになってきたようにおもいます。

そんななかで、ピカリナを使った清掃の仕方や扱い保存法など、私自身も覚えたての事をお話させていただきました。

そうするとすぐに終礼、朝礼時に皆さんに周知して下さり誠実に行動をおこしてくれる。

先日の巡回時には洗濯室のピカリナのところにボードが下げてあり確認すると、それはピカリナのチェックシートで、開封時と数日後にと定期的に記録され、安全性を確保するためにピカリナの濃度やPHをチェックするものでした。

話をきいて終わりではなく、自分で考えて動く！素晴らしいと感動しました。

ちょっとしたことでも話したことをメモを取り、その日に周知する！

それはどの店舗でも感じたことです。

しっかりしたスタッフさんに頼りない部分をカバーしてもらってることに感謝です。

独り立ちしてからも、慣れない仕事に自信を持てずにいましたが、あるスタッフさんから何気ないひと言『本当は辞めようかなと迷ってたのよ、〇〇さんが来てくれて良かったわ』と、こんな私でも出来るのだと大きな勇気と自信がもてました。

少しづつですが、スタッフさんを見習いベストを追及しその先へ感動を届けられるように努力していきたいです。

この場をお借りして仕事覚えの悪い私を、度々おこすミスを忍耐強く見守って下さる上司さま（感謝）

どんな時も温かく支えフォローして下さる先輩方に（感謝）

そして心身ともに助け合える仲間に（感謝）

感謝の数がいくつあっても足りないくらいですが（笑）

いつもありがとうございます、恩返しできるように頑張ります。

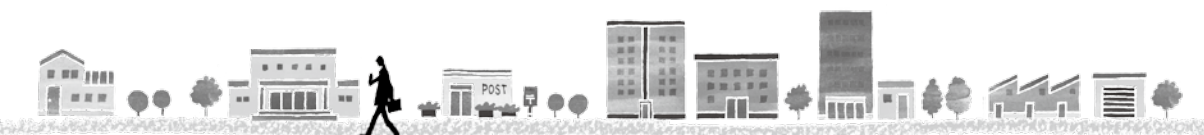


共有すること

寄稿者＊館山 真理さん
店舗または部署名＊マルハン五所川原店
イズムカテゴリー＊ベストの追求～感動創造～

ホールを日々清掃する中で、ただ作業をするだけではなく、どのように掃除をしたらキレイになるのか、その方法を共有したり、いつもよりキレイであっても共有。

日々、判断基準はお客様とベストの追求を感じています。



相手を想う早朝メンバー

寄稿者＊仙庭 久美子さん
店舗または部署名＊マルハン五所川原店
イズムカテゴリー＊ベストの追求～感動創造～

新型コロナウイルスの感染拡大の影響で仕様が変わり、早朝清掃の人数が6名になりマスクをつけての作業は暑くてとても大変です。作業手順も変わり、毎日皆さんと「今日は○番の作業だから何もって～」と確認しながら頑張っています。

例えば、ゴミ集めでは、交換用の袋や漏れ対策で使う新聞紙が入ってなかったら明日の人の事を考えて補充する。相手が困らないようにとの思いです。

前より声掛けが良くなったと感じます。相手を想う気持ちを持ち、より一層チームワークが良くなりました。

そしてこれから目標は時間ギリギリで終わっているのに、1分でも早く終わるように皆さんと協力して頑張っていきます。

皆さん、これからもよろしくです！



燃えてる大川さん

寄稿者＊秋元 智子さん
店舗または部署名＊財務経理チーム
イズムカテゴリー＊ベストの追求～感動創造～

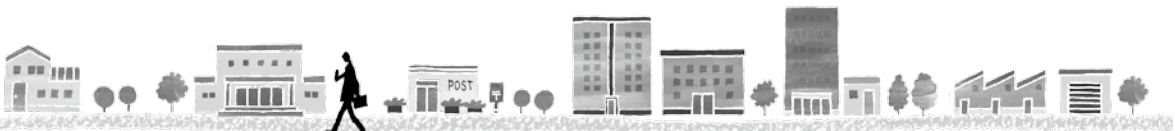
私が以前の会社に勤めていた時、大変お世話になった会計事務所の担当の方が大川さんです。

大川さんは40歳過ぎから会計を勉強し始め、現場一筋で勤め上げてこられた70歳超のお洒落な方です。

大川さんにはたくさん助けていただきました。一緒に働いていた同僚が次々に辞めてしまい、仕事が山のようにたまってしまったとき、税務署の調査が入ったとき、いろいろありましたが、一番大変だったのは5社分の決算書を2か月足らずで作らなくてはいけなくなった時でした。中でも1社はほぼ1年近く記帳もなく、資料も整理されていないひどい有様でした。私が弱音を吐くたびに、大川さんは的確に指示をくれ、1社1社決算書を仕上げていくことができ、最終的には何とか作った決算書をまとめ上げるというすごい力技をみせてくれました。

大川さんに「どうしてそんなに頑張れるのですか？」と聞いたことがあります。すると大川さんは「私、壁が高ければ高いほど燃えるタイプなの」とおっしゃられました。「燃えてると楽しいのよ」とも。それまで意識してみたことがなかったのですが、そういえば大川さんはいつでも仕事に情熱的に向き合っていて、なおかつ楽しそうに快活にされていたなあと思いました。私も大川さんのようになりたいと、思った瞬間でもありました。

今、コロナ禍で大変な中ではありますが、自分にできることを惜しみなく出せるように頑張って、今度大川さんに会ったときにはそれを報告できるようになりたいです。



豊富な知識と即応力を兼ね備えた神様

寄稿者＊鈴木 圭さん
店舗または部署名＊社長室
イズムカテゴリー＊ベストの追求～感動創造～

本日は私が非常に尊敬しているMMIのお取引先の方、株式会社 plus 中山 雄寿 社長 について紹介します。

主に「トイレ抗菌マット」や、除菌関連で引き合いの多い「Etak」等の資機材販売を行っている会社として2018年より取引を行っていますが、この中山社長のスゴイところは、困ったときに相談すると、とにかく『何とかしてくれる』ところです。

今回の新型コロナ関連での物品調達の際にもマスクやスプレーボトルなど、需要が高く中々手に入りづらい資機材であっても、あらゆるルートを駆使して調達するなど、MMIを縁の下から支えてくれる神様のような存在です。

豊富な商品知識もさることながら、何よりも尊敬できるのは、「お客様の困りごとには全力で素早く対応する」、その『商売人』としての姿勢です。

その姿はMMIイズムにも通ずるものがあり、学ばせていただけるありがたい存在です。

末永くその姿勢を学ばせていただきたいと思える、中山社長との出会いに感謝です。



流れを変える

寄稿者＊檜垣 壮さん
店舗または部署名＊社長室
イズムカテゴリー＊ベストの追求～感動創造～

昨年の、令和元年の夏の出来事です。衝撃的な内容話し合った会議がありました。
それは、当時、ホテル事業化PTの林さんがビザを取得できなかったというものでした。
社内のホテル事業関係者を集めた会議の場で、この内容を聞かされました。
なんでも、これまでの同じ手続き方法で手続きを行ったにも関わらず、入国管理局の担当者判断？
によって取得できなかったとのことでした。

私はこの入国管理局の対応に納得ができませんでした。腹が立ちました。
ビザを取得できないということは、日本国内に滞在することができないということを意味します。
入国管理局への提出書類に不備等があったのなら理解できますが、ビザ不認可の理由もよくわからない
とのことだったようです。

そこで、私は、行政不服の申し立て等により、入国管理局と争うべきだと主張しました。
しかし、会議での意見交換を行った結果、入国管理局の判断は簡単には覆らず、また心証を悪くす
ることは控えた方が得策ということとなりました。

私はどうすればいいのか、自分にできることは何かわかりませんでした。

会議が暗いムードとなっていました。

すると、橋本社長がある試験のコピーを見せてくださいました。

事前に調べてくださっていたようでした。

社長「この試験を合格すると、ビザの取得に有利に働くのではない？調べてみて！」

私「(・・・)」

社長「林さんが次回の秋口にビザを再申請するタイミングに合わせて、今、会社ができるフォロー
を考えよう！」

私「(!!!!)」

私は、怒りが先行して冷静ではなかったですが、その橋本社長の一言ではっとしました。

会議の暗いムードが一変したことを覚えています。その場の雰囲気や流れが変わりました。

一時停止して考えてみれば、今は、「できること」にフォーカスするほかありません。

そして、一番不安なのは林さんなのですから、会社としてのできることを、早く林さんへ伝えてあ
げることが先決です。

問題は様々ありました。労務面での問題、給与面での問題、ビザ再取得に向けた万全での手続き面
での問題、など。

しかし、その後にの複数回に渡り、前向きで、集中的に意見交換を行いました。

会社としてできることは何か？を多く話し合いました。

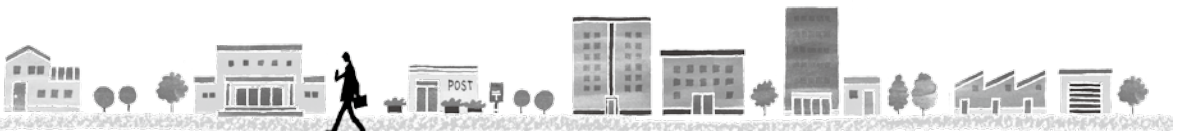
結果として、林さん長期休暇の後、秋口のビザ再申請により、無事にビザを取得されました。

この件を振り返ってみると、私はビザ取得不可という刺激に対してとても反動的な態度を示してい
たと思います。

そして、反動的になると、被害者意識から、思考停止になることを学んだ気がいたします。

今後は、驚くような内容に対しても反動的にならず、主体的な言葉を持って、影響の輪に集中する
ことに努めてまいります。

そのうえで、流れを変えることができるリーダーとなれるよう、日々、精進してまいります。



なぜ気づかなかったんだろう

寄稿者＊渡邊 良子さん
店舗または部署名＊社長室
イズムカテゴリー＊ベストの追求～感動創造～

毎週開催しているマーケティング会議の中で、ECサイト構築の担当をしている宋さんの進捗報告を聞かせてもらった際に、はっとさせられることがありました。

普段から自分にできることを考えて、実行している。

宋さんは通勤や移動で電車を利用する際には、「社内の他の利用者によく見えるように？見せつけるように？ちょっと大げさに？」

ピカリナで手指の消毒をするそうです。

理由は、ピカリナを少しでも知ってもらうため。

わたしも、移動中にピカリナで手指消毒をしますが、ピカリナの宣伝をしようという意識は全くありませんでした。

（今は、わたしも見せつけるように使っています。）

ちょっと意識をするだけで、少し行動を変えるだけでまだまだ良くなることや自分にできることがあるな！と改めて気づかせてもらえました。



プロ意識

寄稿者＊野口 直樹さん
店舗または部署名＊環境テクニカルチーム
イズムカテゴリー＊ベストの追求～感動創造～

自分自身がつい最近あらためて気づかされたことです。
長く清掃という仕事をしてきましたが、最近は日々の業務の慌ただしさもあり一つひとつの業務を無難に終わらせている感じでした。

そんな中、マルハン様店舗での営業中及び駐車場清掃を6月30日を以って終了とすることが決定いたしました。

担当する静岡にも10年20年と営業中スタッフとして勤務されている方達もいて、私とも店舗オープン時から長く仕事をさせていただいている方もいます。

終了告知後は出来るだけ多くの営業中に顔を出して、声をかけるようにしています。

あと一か月しかないので、営業中の方達も無難に業務をしているイメージでしたが間違いでした。

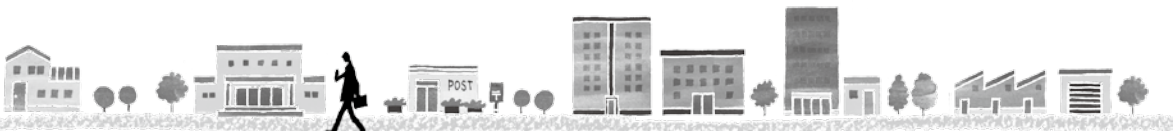
トイレの普通では見えない箇所を潜り込んで汗だくで清掃していたり、今日重点的にキレイにすると決めて業務をしていました。

「この仕事が好きでどうやったら相手が喜んでくれるだろう」

「あと一か月だけど、この仕事への気持ちは今までと変わらない」

人を喜ばせようという想いでプロ意識をもって日々業務をしていることを実感しました。

環境や現在のスキルに矢印を向けないで、今いる環境で相手の期待を超える成果を出そうとする意識を持って行動していきます。



スーパーマンのたまご

寄稿者＊東郷 一哉さん
店舗または部署名＊施設事業管理チーム
イズムカテゴリー＊ベストの追求～感動創造～

今期も残すところあとわずかとなりました。

あっという間でしたが、振り返ってみると、この人はこれからもっとすごくなる！と感じる人との出会いがありました。

事業管理チームの佐藤友岐夫さんです。

4月に同じチームになった時に、一番最初に聞かれたのは「なんで過剰請求が起きたんでしょうか？」という質問でした。

当事者としては正直答えにくい質問だなあ・・・とためらっていると、「間違えることで周りに迷惑をかけるし、知らないからといって放っておくわけにはいかない。

何があったのかをちゃんと知っておきたいんです」という返答でした。

当時、自分が抱えていた問題点を伝えました。

システムも完成しておらず、請求のもととなるデータが整っていなかったこと。

もらった数字に対するチェックが甘く、精度が低いまま数字を流してしまっていたこと。

納期を優先するあまり、おかしいと思うことを突き詰めていなかったこと。

要は「これって何ですか？」というものをほっぽらかしにしていたこと。

その後佐藤さんは、これはおかしいと感じたものに対して、

「これはどうしてこのやり方をしているんですか？」

「この数字はあっているのですか？何が理由で変更になったのですか？」

という質問をどんどん周りに投げかけていきました。

わからないものを放っておくのは簡単だし、着任したばかりでわからないという言い訳をするのも簡単です。

周囲からすれば「なんでそんなこと聞いてくるの」と思われることだってあるはずですよ。

ですが、正しいことをしたい、もっと良くしたいという思いがあるからこそ、おかしいと感じたものに対して質問し、確認してくれているんだと感じます。

佐藤さんが着任したから1年近くが経ち、事業管理チームになくてはならない人になりました。

これからも持ち前の責任感や、ご自身が得た経験をもとに、事業管理チームの要として活躍してくれると信じています。

施設管理チームでは相当苦労されたと思いますが、事業管理チームでスーパーマンになって下さい。



相手の立場に立って言動を考える

寄稿者＊清野 領生さん
店舗または部署名＊環境テクニカルチーム
イズムカテゴリー＊依存ではなく自立

ウェスティンホテルの石戸谷（イシドヤ）さんという方をご紹介させて頂こうと思います。

この方はウェスティンホテルの社員の方でハウスキーピングのトレーナーをされている方です。

あまり笑顔を見せない方なので見た目は少々怖いのですが、とても優しいと評判です。

その石戸谷さんの素晴らしい点を2点ご紹介させていただきます。

①全協力会社を含めた全清掃スタッフの名前を覚えている。

朝礼等で当てられたり質問されたりという場面がよくあるのですが、ありがたい「いつも同じ人」とか「目立つ人」ばかりではなく、控えめな人から誰かの後ろに隠れてる人まで満遍なく名前を呼んで声をかけています。

全 部で60人以上はいると思いますし、国籍もバラバラな中覚えるのは誰もが出来ることでは無いのではと思いますが、自分の名前を呼んでくれたらやはり「嬉しい」ですね。

②説明がとにかく丁寧

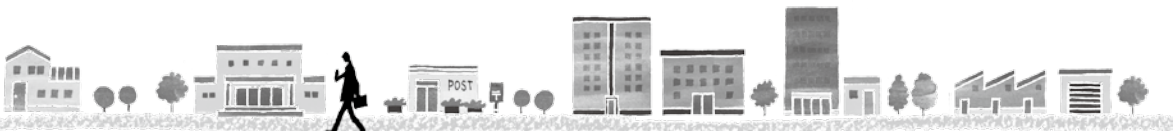
重点清掃箇所の説明や注意するポイント等、スタッフが理解できるように伝えることが求められる立場だと思いますが、外国籍のスタッフがとても多い環境で、日本語レベルも人によってバラバラです。それをいつも一回の朝礼で伝え切る必要がありますが、その時に使う日本語がとにかく易しいです。つい時間を気にして話を簡単にしたり、理解できない人が居ても仕方ないかと思ってしまいそうですが、そんな妥協は一切感じないほど、とにかくいつも丁寧に易しい言葉を使っています。

私も同じように、理解してもらいたいと意識して話すのですが単に話が長いだけのようです（汗）

外国人スタッフが異国の地で職に就き、その国の人たちもいる中で一緒に働いていくことは、容易ではないことばかりだと思いますが、そのような不安な感情も我々の言動次第でいくらかでも働き易い環境を作っていけますね。

社内の職場環境も自分にできることからコツコツやって良くしていければと思います！

皆様いつもありがとうございます！



うしろ姿

寄稿者＊長崎 義徳さん
店舗または部署名＊総務人事チーム
イズムカテゴリー＊依存ではなく自立

テレワークから休業要請が出るまでになり、週一でコンビニやスーパーに行く以外、自宅
で過ごす毎日が続いています。

そんな中、息子と接する時間がさらに増えています。

息子は私と違い、なぜか素直で優しい子どもです。

人の話を聞かないのは、似てる気もしますが・・・

ただ、見ていると勉強は嫌いなようです。(こども似たのかも)

私は、「やることやって堂々と遊び要求する」と「やったことを教えて」と常に言ってます。
妻は、何事も予定管理をする行動が好きでキッチリしており、勉強も何時にこれをやって何
時にこれと決めて息子に話しています。

息子は、決められたことだけをやると、さっさとゲームかYouTubeです。

たいてい、勉強1.5時間、ゲームかYouTubeを9時間位の割合です。

ある時イラっとして、時間配分逆にしたら？と言いました。息子は、「・・・」。

続いて、「パパだって休みは三國志しかやってないじゃん」。むむ・・・。

ただ、たまに私が本を読んでいたりとちょっとやることをやっていると、それに興味を持ち
「三國志って何？ 5G って何？」と聞いてきます。

「三國志って、人それぞれの特徴を最大限出して戦ってた時代の物語だよ。

5G って、家のインターネット回線を不要にしたり、価値を一変させられる技術だよ。」
と簡単に説明すると、なんでどうしてと質問が続きます。三國志の本も読み出しました。

つまり、子どもが上の時間配分でいいと理解している原因は、私の配分がそうだから、そ
れでいいと判断している訳です。

決められたことまで終わらせればいいと判断している原因は、私にあるのです。

相手にあれやれこれやれ言う前に、私自身がやっている姿を見せることで、自らもつとや
ろうと自然に考えてもらえるのかなと思います。

変わるきっかけは、相手ではなく私がつくらないといけないわけです。

できなければ、なにしろこれしろという権利がなく、言った所で聞く耳を持ってもらえま
せん。

何もしてない人が何か言っても、誰も話が入ってきませんよね。

そして、しっかりできたことを認めて褒める。その承認が、人を伸ばすのだと思います。

やってないことをやれてるように見せた所で、結果を見れば一目瞭然です。

今見えてるものは、過去に何をしたかに因って見えたものです。

今結果が出ていないのは、過去を遡ってみると原因が見えてきます。

今結果が出ているのであれば、過去の積み重ねが表れているのです。

これは、社会でもそっくり当てはまると仮定すると、自らを律しなければと考えると共に、
努力不足を反省し目標を達成した姿を見せられればと考えています。



個の力の必要性

寄稿者＊新聞 豊さん
店舗または部署名＊総務人事チーム
イズムカテゴリー＊依存ではなく自立

2020年（26期）上期も、あと1ヶ月足らずとなりました。

この間、コロナウィルスの感染拡大の余波を受け、多くのクリーンスタッフの皆様の雇用を終了せざる得ない事態に直面し、業績面と併せ厳しい現実を受け入れざる負えなかったことは、非常に残念なことでありました。

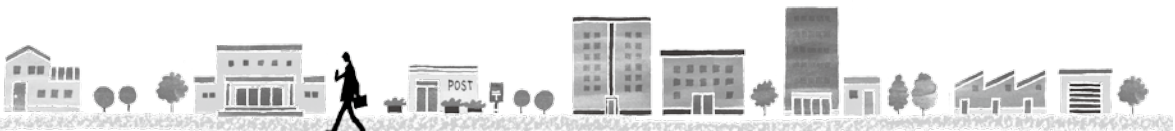
それに伴い、人事担当者においては退職された方への離職票等の発行、また雇用調整助成金の受給申請と、通常の退職及び労務の手続きとは異なる煩雑な処理を迅速に行なう必要性に迫られておりました。今回、その責務を担い、諸々を切り盛りする篠原さんを目の当たりにし『さすが、社会保険労務士だな。』と驚かされることが多々ありました。

トップギアに入った際の作業への集中力と確認を怠らない慎重さ、スタッフの皆様に宛てた書面での配慮ある文言、そして何より外部業者に委ねれば多額の費用を請求されるであろう難易度の高い業務を捌く（さばく）実務能力。

改めて、篠原さんの会社への業績貢献度は多大なものであり社内の誰かが代行出来るものではない、個の力を実感させられた次第です。その業務領域の深さを少なからず学ばせていただいたことに感謝いたします。

現在、会社が置かれている状況は大変、厳しいものがあります。

各自が何を持って、業績と収益への貢献をするか思慮する必要性を日々感じております。



ピンチはチャンス

寄稿者＊高村 要人さん
店舗または部署名＊マルハン弘前石渡店
イズムカテゴリー＊依存ではなく自立

昨年とはまるで違う世の中になってしまいました昨今。

早朝清掃の仕事内容も目まぐるしく変わりました。

コロナで仕事環境が変わり、退職を余儀なくされたメンバーが出ての人員不足。

営業中の清掃スタッフがいなくなった事で、早朝清掃の道具の準備不足が多々発生するようになりました。

人のいない中でいつもの仕事する前に改めて道具準備に忙殺する日々が続いたりします。

そうすると勿論時間内には作業終了できません。

今まではマニュアル通りに、日々同じ動きの繰り返し、目は開いていても何も見てない、身体にしみついた動きをする事で時間には作業終了できてました。

しかし今回の急な環境変化には改めてマニュアル作る暇もありません。

メンバーには場面場面で自分で考え工夫するようにお願いしました。

結果、自分の分担の作業だけではなく広い視野で全体を見れるメンバーが増えました。

なるほど成長とはマイナス環境から産まれるものだと思う今日の頃です。



子供の成長から学ぶこと

寄稿者＊斯波 聡さん
店舗または部署名＊環境テクニカルチーム
イズムカテゴリー＊依存ではなく自立

仕事とは関係ない話です。

うちの子供は今3歳になり、トイレトレーニングをしております。
本人のやる気がなく、まったくトイレでおしっこすることがありませんでした。

奥さんとも話をしてどうにかやる気になるような方法を考えておりました。

最初は便器に座りづらいのかなと思い、子供用の便座を購入致しました。
しかし、全然してくれません。今度は足が届かないからしづらいのかと思い、足置きを購入しました。

しかし、全然してくれません。

トイレに関する絵本を毎晩読み聞かせ、トイレでおしっこをすることは良いことだよと

子供に話をしました。

しかし、全然してくれません。

そこで奥さんがご褒美シートというものを作ってくれました。

何回かトイレでしたらご褒美としてガチャガチャが出来るよと教え、トイレが出来るように促しました。

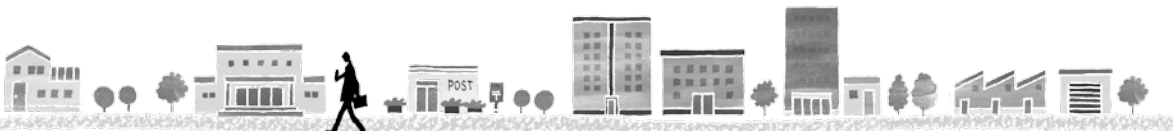
ちょっとしてくれるようになりました。

そして、ご褒美シートがなんとか埋まり、ご褒美のガチャガチャが出来ることになりました。

ガチャガチャが出来たことがすごくうれしかったのかそれからトイレでおしっこをするようになりました。

そこで子供のやる気スイッチが入ったんだと思います。

子供のことながら目標を設定してあげ、それを達成したときの喜びが次のことに繋がるのだと改めて実感させてくれました。



感謝の気持ち

寄稿者*韓 欣怡さん
店舗または部署名*HRIチーム
イズムカテゴリー*1 + 1 = 3 以上

おはようございます！最近寒くなって来ました。

今年新型コロナウイルスの影響でホテルの稼働率が低くなって本社のマーケティングチームに移動になりました。入社からずっと現場の業務をやってました。ビジネスについて仕事をやった事ないから礼儀とルール全然わからないですから最初ちょっと落ち込みました。でも仕事をやって行くと自身が不足の部分を見つけてトラブルを乗り越えるの中でいっそう多いスキルを身に付けたかどうか。それこそが価値のあるものと思います。

マーケティングチームのメンバーに感謝の気持ちを伝えたいです。手を取って教える事を勉強になりました。最初より少し成長して心の強みも増えたと思います。本当にありがとうございます。

あと檜垣さんです。皆さんの為に色々勉強会を開催して楽しかったです。毎回私テストの得点が低いけど(笑)もっと頑張ります。ありがとうございます。

本社の皆さんも私の先生になってます。日常の会話でも勉強になれます。ありがとうございます。

1人できる事が少ない、チームワークにするなら可能性が大きくなります。

10月16日からHR iチームになって今後自身が足りない部分も変わらず頑張りますー！

曾我さん、重森さん
宜しくお願い致します。



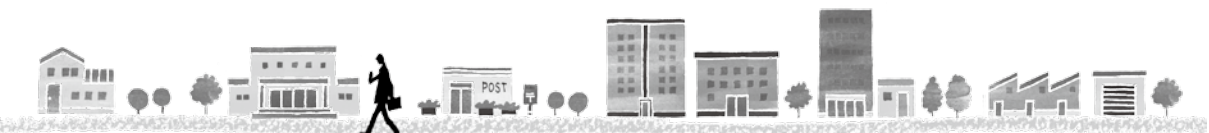
失敗を糧に

寄稿者＊吉田 保之さん
店舗または部署名＊マルハン五所川原店
イズムカテゴリー＊1 + 1 = 3 以上

「台に指紋まだ残ってるよ。」「床にジュースのあとあるよ。」「ちゃんとモップかけた？」入社して4年がたとうとしているのに、未だに仕事をこなすことに精一杯で、注意されることが多くあります。自分では綺麗に仕上げたと思うのに、時間内に、と思う余り、なっでは行けないのですが、おろそかになってしまうのだと思います。その都度聞き返して聞くと、なるほどと思うことばかりです。

常に綺麗にを心がけて仕事に向かわなくてはいけないのですが、注意を受ける度にその思いがより一層強くなり、この次こそ、と思っています。感謝、感謝です。

これからも、皆で主税を合わせ、1+1が3以上になるよう頑張ります。



チームワークを武器に!

寄稿者*塚野 千恵子さん
店舗または部署名*マルハン赤塚店
イズムカテゴリー*1 + 1 = 3 以上

マルハン赤塚店で、働かせていただき、3年が、過ぎようとしています。今コロナの影響で、撤退や、縮小など様々な影響の中、作業内容が 以前とは異なり マルハンスタッフ様と協力し合い、いかにお客様が、安全 安心 気持ちよく遊戯台に向かえるよう 2時間という時間の中ですが、みんなで意見を出し合い、お互い支え合って作業をしています。今後も、今できることを考え 団結して作業に取り組んでいきたいと、思っています。今の赤塚店清掃スタッフは、最強だと思っています。



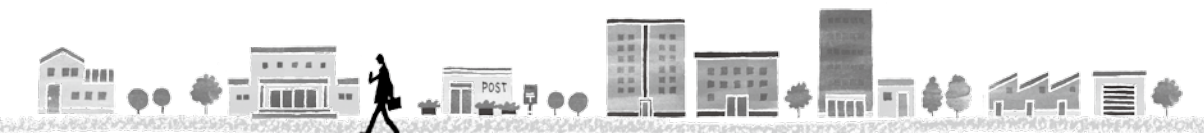
助け合って

寄稿者＊江藤 祐美さん
店舗または部署名＊マルハン函南店
イズムカテゴリー＊1 + 1 = 3 以上

私は今年の7月から函南店で働くことになりました。

初めは仕事内容も流れも解らず皆さんのスピートに付いていくのがやっとでしたが3ヶ月経った今、私がこうして気持ち良く働けるのも先輩方の厳しく、でも温かい御指導と手助けがあっからだと思えます。

お金を頂くからには仕事を一生懸命にやるのは当然ですが、それと同時に人と人の朗らかな繋がりがあるからこそ更に頑張ろうと思えます。



一致団結

寄稿者＊成田 いつ子さん
店舗または部署名＊マルハン五所川原店
イズムカテゴリー＊1 + 1 = 3 以上

8月からリーダーとして働かせていただいています。

とても頼りになる大先輩方に助けられています。緊張感を持ちながら声を出し合い、知恵を出し合い、もちろん、教えていただいたら「ありがとう」の言葉と感謝の気持ちを忘れず、「みんないるから、自分も楽しく働ける」を大切にします。

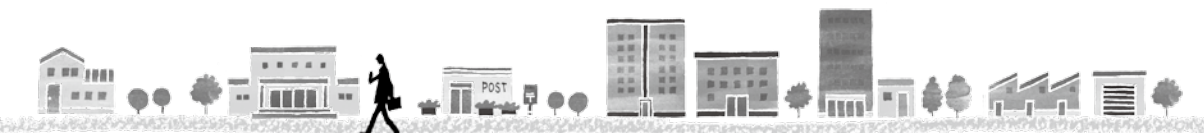
迅速な動きでお客様に喜んでいただけるように、一人一人1+1=3以上を意識しチーム五所川原店一致団結で頑張っていきます。



感謝の気持

寄稿者＊成田 博樹さん
店舗または部署名＊マルハン弘前石渡店
イズムカテゴリー＊1 + 1 = 3 以上

常に仲間に感謝の気持を持ち、支えられたら、また支え返すよう
心がけ毎回プラス思考で業務に取り組む。



仕事は結局ひとりじゃできない

寄稿者＊中山 透さん
店舗または部署名＊施設事業管理チーム
イズムカテゴリー＊1+1=3以上

4月から環境テクニカルチームから施設事業管理チームに異動し
ようやく本社出勤にも慣れてきました。

MMIに入社して8年現場で仕事をしてきたので初めての内勤で
事務的な業務に正直自分にできるか不安を感じていました。

まずは外部案件の案件管理、請求業務を担当させていただき、よ
うやくスムーズにできるようになりました。

業務を通して気付いたことは一つの案件も営業の方が新規で現場
を獲得し、そのあと現場で実際作業する方がいて、作業後にお客様、
協力会社様に請求書などを送る担当がいる。

いろいろな人の仕事が重なって最終的に一つの仕事になるんだと
思いました。

今、また新しい業務を覚えているところなので早く一人前になっ
て一つの力になっていきたいと思います。

施設事業チームの皆さんまだまだ覚えることがたくさんあります
が今後ともよろしくお願いします。



新型コロナウイルスの時系列をみて

寄稿者＊平間 貴哉さん
店舗または部署名＊環境テクニカルチーム
イズムカテゴリー＊1+1=3以上

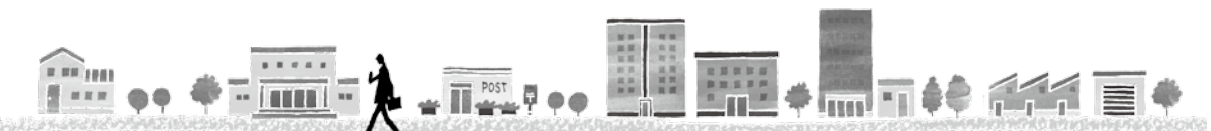
先日、ネットニュースで新型コロナウイルスの時系列について書いてある記事を見ました。

日本で初めて感染を確認されたのが1月16日でした。

それから現在までで色々な対策が考えられたり、新しい生活様式ができました。

それでもまだ感染が続いていますが、ポジティブに考えれば一年も経っていないのにみなさんが新しい生活様式に順応したり私たちMMIでも【ピカリナ】を作ったりと1+1=3以上を感じました。

これからも、ものすごいスピードで色々なことが考え出されて、みんなで助け合いコロナが終息すればいいなと思いました。



MMIの底力

寄稿者＊瀧田 賢吾さん
店舗または部署名＊施設事業管理チーム
イズムカテゴリー＊1+1=3以上

7月からマルハン様向けにピカリナの定期配送がスタートしました。

当初の計画通り出荷は出来ていますがここに至るまで様々な問題が発生し皆様の御協力で乗り切ることが出来ました。

本日はその一部をご紹介します。

STC内での出荷体制が整ったのは初回出荷日の3日前でした。

資機材の受取、STC内部の生成場所の構築、出荷体制の構築には西谷さん、田中さん、清水さん、小宮さんを中心に動いて頂きました。

作業しながら日々問題点の改善を行って頂き、初期の計画よりも1日近く前倒し、生成効率をUPして頂いています。

今では機械1日100箱の生成が可能となりました。

配送面では初回出荷までに現地佐川急便との契約が間に合わず、梅津さんに御協力頂き本社設置のe飛伝を使用しての出荷体制、伝票手書きは免れましたが、佐川営業所へ荷物の持ち込みからスタート。

途中営業所同士の内輪揉めから現地での受取拒否の危機がありました。梅津さん、西谷さん、清野さんそして千代田担当者ドライバー北様に調整して頂き無事出荷をしました。

先週より西濃運輸様と契約が完了して、現在は集荷を行なって頂ける体制となりました。

1ヶ月間本社側では出荷伝票を全て手書きで対応して頂く事となりましたが皆様のご協力のおかげで効率よく業務を行うことができました。

ありがとうございます。

旧事業管理チームメンバーを中心にピカリナの追加発注対応、ボトル等の見積、出荷手配当等対応して頂きました。

手探り状態でスタートした事、各種仕様変更等と時期とも重なった事も影響し7月度の非継続案件が400件超え（決算月の1.2倍）の業務処理量となりましたが大きな問題もなく請求書の提出が完了しました、ありがとうございます。

まだまだ、手探り状態、日々改善をしながらピカリナの生成を行っている現状がございますが皆様の協力なしにはこの難局を乗り越えることはできません。

これからもご協力お願いいたします。



100万人の中の1人

寄稿者＊金 英珉さん
店舗または部署名＊マーケティングチーム
イズムカテゴリー＊プラスのストローク

皆さん日々の業務お疲れ様です。

私がホテルチームからマーケティングチームに異動になって2ヶ月ほどが経ちます。私は、MMIに入社してから4年半ほどずっとホテル現場で仕事をしてまいりました。

ずっと現場で仕事をしていたので、本社に異動が決まった時から自分がやれるのか、出来る事はあるのか、会社に貢献できるのか不安な気持ちがありました。

その後、本社に異動が決まって間もなくテレワーク体制になり、新しいチームの仕事や、本社のルールも理解できないまま自宅勤務の生活が始まりました。

最初の1カ月目は仕事についていけるように必死に勉強もして、新しい業務に取り組んで新しいスキルを身に着ける事で自分が成長している事も実感しました。

しかしその一方で、今の自分でいいのか、なんの成果も出せない日々が続いてすごくプレッシャーを感じていました。

いつの間にか、新しい業務に取り組んでいる事ではなく、当日の業務スケジュールをこなす為に仕事をするマイナス的な人になっていたのです。

そのマイナスのストロークはすぐ行動にも表れて、仕事にも悪影響を与える事になりました。

その日々の中先週、私のマイナスのストロークが少しプラスのストロークに変わる事がありました。

先週BUB様の打ち合わせの終了後、檜垣さんに最近仕事がうまくいなくて自信なくなりますねと話したことがあります。

それを聞いた檜垣さんは、すぐホワイトボードに因数分解をしはじめました。

檜垣さん：日本語、韓国語、英語を使える【少しですが】、ホテル現場の経験が豊富、今後WEBマーケティングの仕事も出来るようになる、そのような人材は100万人の内1人しかいない、だから自信を持ってもいいんじゃないかとアドバイスをしてくれました。

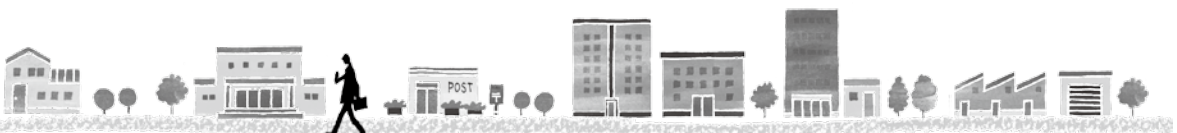
その話をきっかけに、私は自分の強みを活かせるように意識して行動をしております。

もし、私と同じ悩みをしている方がいらっしゃいましたら、悩まずに自分の強みを因数分解してみてください。

皆さんも100万人の中の1人の人材かもしれません。

この場を借りて、私を信じて背中を押してくれているマーケティングチームの皆さん、いいアドバイスをして頂いた、檜垣さんに感謝しております。

ありがとうございます。



魔法の言葉

寄稿者＊加藤 寛香さん
店舗または部署名＊マルハン東新田店
イズムカテゴリー＊プラスのストローク

私達マルハン東新田店の早朝清掃は、1日5名で作業を行なっています。グループ作業では、3名と2名にグループ分けをするのですが、作業の速い人遅い人片寄りがでないように考えグループ分けをしています。作業終盤には、どうしても3名でやっているグループの方が速いので2名の方に手伝いに入るのですが、うちのスタッフは、誰が教えたわけでもないのに、全員手伝いに入った時に『ありがとうございます』と言います。

数年前、今のメンバーでは無かった頃には、毎回手伝いに入ってもらい遅いメンバーに愚痴を言うメンバーがいたり言い合いや愚痴がたえなかった頃もありました。その頃を思い返すと『ありがとう』の言葉はなかった気がします。

『ありがとう』と言われ嫌な気持ちになる人はいません。心で遅い方やできない方にイライラしていても『ありがとう』と言われたらイライラしている気持ちが自然となくなります。そう考えた時に『ありがとう』って魔法の言葉だと感じました。イズムの中の『プラスのストローク』私達東新田店早朝清掃スタッフは、一人一人がありがとうという言葉を通じて認め合い助け合いながら作業をしているなと感じています。私はそんなみなさんと仕事ができる事が嬉しいです。これからも魔法の言葉『ありがとう』続けていけたらいいなと思います。



笑顔振りまく男

寄稿者＊白井 正美さん
店舗または部署名＊管理部
イズムカテゴリー＊プラスのストローク

今日はクリーンスタッフの話をさせていただきます。
主人公は横浜町田店の通称「マサさん」という男性の早々朝清掃のスタッフさんです。

私は家が近いこともあり、何度も横浜町田店には行かせて貰っています。
チームワークのいい横浜町田店でもひと際、個性的なマサさんは趣味で個人的に菜園をしており、時々取たての新鮮野菜をクリーンスタッフ皆さんに配っています。

それだけでなく、年に何度か飲み会やバーベキュー、花見の幹事役を率先し、開催してくれています。

その行事がチームワークの良さの一役をкаつていることは言うまでもありません。
そのマサさんは私がいつ行っても満面の笑顔で迎えてくれて、それだけでとても嬉しくなります。

きっと早々朝清掃のメンバーも早朝からその笑顔に助けてもらっているのだと思います。
そんな横浜町田店で、先日拾得物をスタッフが着服してしまう重大であってならない事故が発生してしまいました。

私はそんな事故が発生してきっと落胆しているであろうスタッフの様子を見に横浜町田店に行きました。

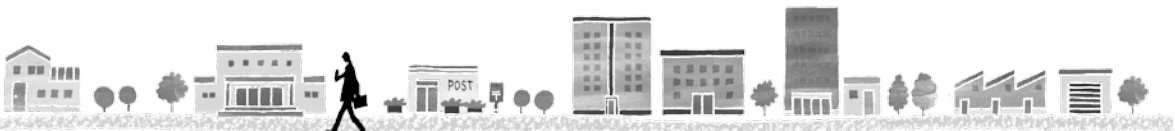
私の予想に反して、スタッフの皆さんはいつも以上に元気があり、いつも以上に作業に打ち込んでおり、私の心配は取り越し苦労だったと少し安堵した清掃終了後に、リーダーの志藤さんから話を聞きました。

「辛くない訳ない、みんな辛いからいつも以上に元気を出してるんです」と、私ははっとしてクリーンスタッフの気持ちを初めて知り安堵した自分が恥ずかしくなりました。

そして勤怠打刻をするiPadの傍ら見るとマサさんが作ったイベントの花見の参加募集の用紙でした。

「マサさん、またやるんだね」と私が聞くと、マサさんは少しバツが悪そうに、「こんな時にどうかと思ったんだけど、こんな時だからこそ参加者少ないけどやろうかなって」と答えてくれました。

マサさんて本当にすごいな、実は私も「マサさん」であることだし、年をもう少しだけ取ったら、あんな人になれたらと感じ、少しだけでも勇気づけられたらと思った自分が小さく思われ、逆にスタッフに勇気を貰って帰ってきたというお粗末な自分と心温まるビックな話でした。



スマイル、スマイル、スマイル

寄稿者＊松本 大輔さん
店舗または部署名＊PMチーム
イズムカテゴリー＊プラスのストローク

皆様おはようございます。

「前へ！前へ！前進、前進！48時間を意識！」

「やってみなはれ！」

今から約10年前、私が清涼飲料水の販売会社で自動販売機設置の営業をしている時に当時の上司に言われていた言葉です。

この言葉を最近思い出しました。

当時私はドリンクのルート配送マンから営業部へと突然異動となり、異動初日から自動販売機設置の案内チラシと名刺だけを仕込み、東京都台東区周辺で連日飛び込み営業をしていました。

契約が取れない私は落ち込んでばかりで、明るさも笑顔もない状態だったと思います。

今思えば、笑顔も元気もない営業マンでは熱意も伝わりません。お客様のニーズも引き出せるはずがなかったのです。

という事で、僭越ではございますが、自分自身と皆様へエールを送らせて頂きます。

- ・笑顔があれば元気がでる。
- ・元気があれば何でもできる。
- ・何でもできれば怖くない。

皆様、改めまして笑顔でがんばりましょう。

前へ前へ！前進、前進です。MMI最高！



理想の仕事像

寄稿者＊津留崎 渚さん
店舗または部署名＊財務経理チーム
イズムカテゴリー＊正しいことは正しい

近藤さんは私の初めて勤めた税理士法人の課長職にあたるポジションの人でした。

近藤さんは生き字引を地で行っている人で、税法オタクと揶揄されるほど法律について造詣が深く、とてもマニアックな知識を皆が知っている程で話すので会話についていくのが大変でした。

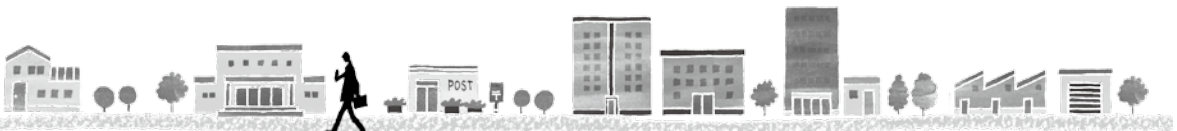
しかし決して頭でっかちにならず、他の人の意見が理にかなっていると思ったらそれを採用し仕事をどんどんブラッシュアップしてっていました。

近藤さんに出来上がった仕事を持っていくのは緊張しました。少しでも詰めが甘い部分があると、真顔で淡々と締め上げられるのです。褒められることはあまりなかったのですが、ミスがないときは何も言わず受け取ってくれるのでその時は内心ガッツポーズをしていました。

表情筋が死んでいるのかと思うほどの鉄面皮の近藤さんでしたが、決して感情的にならず推測ではなく事実に基づいて物事をすすめるその姿勢は、社内の人間だけでなく多くの顧客の絶大な信頼を集めていました。

その会社では案件ごとにばらばらのチームを組んで業務をするのですが、近藤さんとの仕事は規模が大きな案件が多くとてもやりがいがありました。

M&Aで会社がなくなって以来一緒に仕事する機会がなくなってしまいましたが、今でも私が仕事をするときの理想像は近藤さんです。



正しさとは...

寄稿者＊福岡 法和さん
店舗または部署名＊総務人事チーム
イズムカテゴリー＊正しいことは正しい

■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。

私は「MMI ism」の中でこの事が、一番簡単なようで一番難しく、シンプルで且つ複雑、であると思っています。

皆さんも「自分は間違ったことを言っていない」、「間違ったことはしていない」そう思うことがあると思いますが、本当に間違ったことを行っていないのでしょうか？

自分自身の立場からは、「間違ったことはなく正論」なのかもしれませんが、他の方の立場ではそれが正しいかは別の話だと思っています。

正しさを求めていくとどうしても矛盾に突き当たります。

正しいことを言っているとしても、視点が変わったり、状況が変わったりすることで、正しさは「変化」していくと思います。

「正しさを求める」のではなく、自分自身の考え方と他の方の考え方のすり合わせを行うことが、すなわち「正しいことは正しい」につながるのだと思います。

自分自身が納得出来ないことがあるのだとしたら、それについてまたしっかり考えて、他の方の意見を取り入れて、新たに自分の正しさを見つけていけば良いと思います。

正しさとは、「人を非難するための武器でも自分を正当化するためのもの」では絶対にありません。

チームMMIのメンバーを守るためのものでなければならないと思います。不変の正しさもありますが、、、コミュニケーションを図りながら正しいことを見つけていきたいと思っています。

文末にはなりましたが、我々チームMMIはコロナウイルス感染症との闘いに絶対に勝利します。

その勝利の先にあるものを見つめて皆で頑張っていきましょう！



提案力の強化

寄稿者＊柳橋 健二さん
店舗または部署名＊施設事業管理チーム
イズムカテゴリー＊顧客志向

BM業界の設備部門に携わり、約30年目を迎えました。

約2年半前にMMIに入社させて頂き、施設管理に配属され驚かされた事、それは、管理手法が事故対応だった事です。

自身がBM業界に携わって経験した管理手法の予防的保全とは真逆の管理手法でした。

担当エリアを持ち、店舗へ事故改善提案を行う業務の中、スタッフの方よりよく耳にする言葉があります。

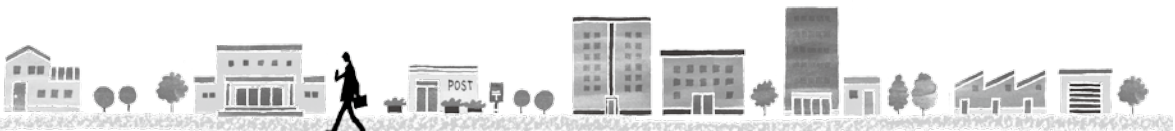
何故こんな高額な修繕費が発生するのか？すぐ修繕しなくてはならない案件なのか？

この言葉には、改善策が有ると思っています。

店舗設備を把握しLCC提案を行う事、予防的保全策を提案出来るのであれば、この発言は減少し、店舗の修繕予算策定にもお役立ちになれる事が出来るのだと感じております。

当然ながら、提案する修繕実施の有無は発生する事は有るにせよ、計画的提案が出来る事が店舗の為となり、今後のMMIに必要なになって来るのだと思います。

LCC策定に取り組む事は、時間と労力が伴いますが、稼働する状態になれば、デスクワーク頻度の低減、顧客訪問回数増、新規顧客獲得営業にも取組めると思っております。



挑 戦

寄稿者＊中村 登美子さん
店舗または部署名＊マルハン昭島店
イズムカテゴリー＊顧客志向

コロナで、営業中清掃が無くなりましたが、早朝清掃に欠員が出て入れて頂きました。短時間の中の仕事なので、覚えるまで、少々時間がかかりそうですが、皆さんと一緒に頑張ります。

また、60代から始めた弓道も、楽しんでおります。健康である限り、仕事も趣味も挑戦していきます。



マルハンファンの創造 あるお客様との出会い

寄稿者＊山田 大輔さん
店舗または部署名＊環境テクニカルチーム
イズムカテゴリー＊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」と共有いただきました。

「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。」との事でした。

今までにないパターンでしたが、早朝が営業中清掃のご案内をすべくA様へお電話しました。

業務内容等詳細をご案内し、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、非常に良くしていただきました
- ・スタッフの対応の質が良いのも納得できる

等、終始楽しそうにお話しして下さいました。

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様へは私にも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ばされずともお時間が許すのであれば是非遊びにきて欲しい旨、あわせてごはんどきさんのご案内をしました。

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!』

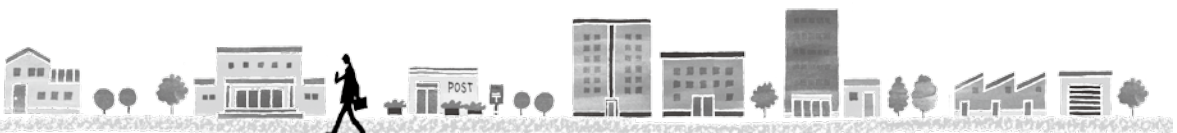
とのことでしたので、改めて神田マネージャーへご連絡した結果報告含めお伝えしました。

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様へ感謝しました。

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MM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。



変革志向、プラスα、人を大事に

寄稿者＊朴 秀彬さん
店舗または部署名＊社長室
イズムカテゴリー＊変革志向

お疲れ様です。本日は私がはまっていることについてお話したいと思います。

私は来日して8年目になりますが、日本に来てからは全く韓国ドラマを観ていませんでした。しかし、最近友だちから話題の韓国ドラマ「愛の不試着」を勧められ、それが想像以上に面白かったので、そこから韓国ドラマをいろいろと観るようになりました。子供達を寝かせてから妻と一緒にドラマを観るのが最近の楽しみです（笑）

そのなかで本日は「梨泰院クラス(イテウォンクラス)」というドラマをご紹介しますと思います。「愛の不試着」とともに日本で人気の高いドラマなので、ご存知の方も多いと思います。梨泰院クラスの主人公は、自分のお父さんをひき逃げして死に追いやった相手への復讐を果たすため、飲食業界最大手の企業を相手に戦います。紆余曲折の末、その最大手企業を買収することに成功し、復讐を果たします。

私は主人公、朴セロイの姿を通して3つの学びを得ました。

①主人公は今の現状よりはるかに良くなるためにはどうしたら良いのかを常に考え、変化を追求しながら、自分が始めた小さな飲食店を成長させフランチイズ化します。正に、変革志向の塊です。

私も今、取り組んでいるWebマーケティング領域においてどうしたら会社の付加価値創出に貢献できるかを常に考え、変革志向をテーマに頑張りたいと思います。

②主人公は競争相手を徹底的に分析し、そこから学び、さらに相手には無いものを創造しようとします。ターゲットである大手企業の会長の自叙伝を覚えるほど何度も読み、その経営スタイル真似しつつ、さらにそこにプラスαして自分に合う経営スタイルを生み出します。私もWebマーケティングにおいて、上手くいっている会社の戦略を積極的に真似しつつ、下期にはそれに加えてMMIならではのWebマーケティングスタイルを創り出すと同時に、全体像を描けるようにしていきたいと思います。

③最後に、主人公は人を大事にします。ここが、競争相手の大手企業である「長家(チャンガ)」との決定的な違いでもあり、最も重要な教訓だと思いました。主人公は、何があっても一度信頼した部下や同僚を最後まで信じ、共に同じ道を歩もうとします。私も彼が人を大事にして周囲から信頼を得たように、人を信じ、人から信頼を得られる関係をより多く築いていきたいと思いました。

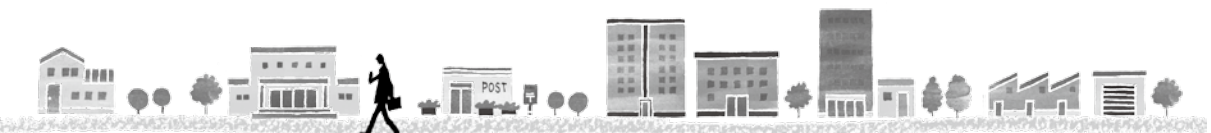
機会があったら、皆様もぜひ「梨泰院クラス」を観てみてください！はまること間違いなしです(笑)



掃除のコツ

寄稿者＊渡邊 真吾さん
店舗または部署名＊マルハン函南店
イズムカテゴリー＊改善志向

私は、パチンコ清掃の仕事を始めてまだ3ヶ月の新人です。右も左も分からず、リーダーや先輩達の丁寧な指導により一通り出来る様になりました。先輩達の動きが早い。何かコツでもあるのかと
思ったりしました。見える所を重点的に綺麗に掃除する。毎日繰り返し掃除すれば、自然に身体が動く様になる。それが掃除のコツかなと思う様になりました。



小さな気遣いと思いやり

寄稿者＊成田 好子さん
店舗または部署名＊マルハン黒石店
イズムカテゴリー＊その他

コロナがはじまり、マスクが高騰し始めた頃、マスクが無くなりみんな困っていました??その時佐藤さんは自分で手作りし私達にくれました。洗って何度も使えるものでした。とても有りがたかったです??

今度しまの幕板、腰板など拭く作業があり便利なモップを使いやっていたら粘着力が無くなり困っていました。そしたら友子さんがゴム止めをつけて来てくれました。とても便利になりました??



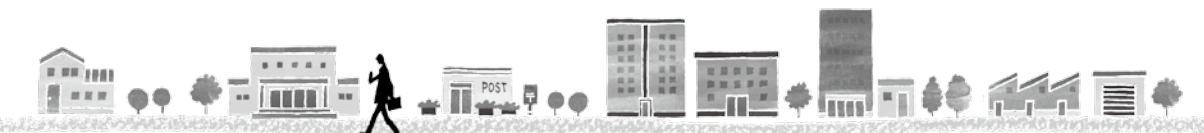
快適空間

寄稿者＊石村 ユリ子さん
店舗または部署名＊マルハン五所川原店
イズムカテゴリー＊その他

私が勤務するマルハン五所川原店の早朝清掃は、7人体制から6人になりましたが店内の快適な環境作りに日々、励んでいます。

お客様に気持ちよくまあん属して楽しんでもらえるように、誠意を込めて2時間の清掃に取り組んでいます。仕事に対する積極性や協調性、行動力、また仲間とのコミュニケーションも大切なことです。

一人一人が声を掛け合い仕事を共有しながら行動し、お客様に「マルハンは清潔で安心、安全」と思ってもらえるように、「快適空間」を目標に清掃業務を頑張っていきます。



編集後記

毎年恒例のイズムの芽エピソード募集は、今回初めて完全にオンライン化して実施しました。昨年のコロナ禍にあって、これまでのように紙ベースかつ手書きでのエピソード募集は難しいのでは？との声が社内で早くから上がっていました。そのためスタートする前は、私も担当者として、正直できるか非常に不安に感じました。オンライン化によって多くの人に応募の機会を得られなくなる心配もありました。しかし、社長室の檜垣室長をはじめ、メンバーの皆様に、より多くのエピソードが集まるよう様々なアドバイスを頂き、このように無事完成させることができました。この場を借りてお礼を申し上げます。本当にありがとうございました。

初めてのチャレンジだったため、不足な部分や反省点もありますが、今後はそれらを生かして、より一層コンテンツを充実させていきたいと思いますので、今後とも皆様のご理解とご協力をお願いいたします。2021年も従業員の皆様と皆様のご家族のご健康を心よりお祈り申し上げます。

株式会社エムエムインターナショナルイズムの芽エピソード集

発 行 日：2021年4月

発行責任者：檜垣 壮

発行担当者：朴 秀彬

〒101-0054 東京都千代田区神田錦町1-21-1

ヒューリック神田橋ビル7F

TEL：03-3293-8686 FAX：03-3293-8687



MMIイズムの芽エピソード集

