

CULTURE BOOK 2013-2014

The Third Year of The Core Values

三嶋商事株式会社コアバリュー Episode III



※平成25年10月改定 内容は、弊社社員向けに記述しています。

目次

はじめに「私がコアバリューの作成を目指した経緯」	3
経営理念について	6
経営理念にプラス	8
企業文化Ⅱコアバリューの実現	9
【1】 サプライズ・感動・喜び	12
【2】 一つのチームを目指す 会社はファミリー、みんなで助け合う	32
【3】 自己管理できる人間、成長・学び・？を追求する	42
【4】 カスタマーサービスをより良く	51
【5】 確かな情報を届けるために積極的に知識（ナレッジ）を身につける	64
【6】 変化を受入れ、変化（改善）をする 創造的な発想推進	75
【7】 意欲的（マインド）なコミュニケーションを率先する	84
【8】 環境・会社・自分をキレイに、自慢できる会社をつくる	92
【9】 感謝の気持ちを忘れず謙虚であれ	104
【10】 全ての取引先を大切にする 取引先あつての会社	113



私たちは、確かな商品、確かな情報をお届けします。

はじめに 「私がコアバリューの作成を目指した経緯」

三嶋商事株式会社 代表取締役

三嶋 頼之

私たちの仕事はどんな仕事をしているかこたえられますか？
一言で済ませようとするとなかなか難しいですよね？

以前、私の友人から奥さんのお父さんが慢性腎不全になったと、相談の話がありました。

「クレアチニンの数値が上がっている。すぐに透析をしなければならぬ」と病院の医師に言われたそうです。奥さんは透析と聞いて、何とか透析を遅らせる事が出来ないかと調べました。

セカンドオピニオンをして食事療法がある事を知ったそうです。私は友人からそのお父さんの事も少し聞いていました。出された薬は嫌がって飲まないとの事でした。

「薬は大事だから飲むようにしてもらった方がいいよ。たぶん血圧のコントロールをする薬も処方されているかも知れないから飲まなければ。食事療法は必要ならばカタログを渡すので、そのお医者さんに聞いて指導してもらった方がいい」と私は言いました。後日、友人にカタログを渡しました。

しばらくして当社ネットサイトから注文が入り、友人は近所でしたので商品を会社に取りに来ました。私の仕事は友人からすれば、医療施設に食品を届けているくらいしか認識はなかったようですが、今回の事で何を販売しているのかを良く理解してくれたと思います。

私たちの仕事内容は健康な方は、ほとんどご存知ではないと思います。医療関係者でなければなかな

か知らないのが現実です。しかし、私たちの身近なところで私たちの商品が必要になった時は、私たちも改めて「こんな仕事をしています。」と言えることが出来ると思います。是非、そのような時は胸を張って頂きたい。

医療の現場にはいけないけれど、必ず必要な方に、なければならぬものを扱っている事に。そして、その医療の輪の中にもいることも。

先日、堺市の就職斡旋支援をしている方と打合せをしていました。当社の会社を説明していると、その担当者は前職が歯科医師で訪問歯科診療を行っていたとのことでした。その事もあり当社の仕事内容には認識がございました。その担当者はこう言っていました。

「口腔ケアが充分ではなくその原因で肺炎をおこす方が多くいます。在宅にはそのような方がたくさんいると思います。嚥下困難な方の食事を扱っているんですね。」歯科医師は食べられる口をつくりまします。しかし、その口での食形態のマッチングは充分には出来ていない事が現状ではないでしょうか。私たちは患者さんに必要な商品を届けなければなりません。患者さんの事を考える仕事です。医療施設では窓口になる専門職種の方がお客様と捉えがちですが、その先には患者さんがいる。その思いで取組む事が私たちの仕事であり使命でもあります。

このことは、皆さんには普段話してはいると思いますが、改めて文書にして伝えようと思いました。

なぜならそれは、当社のビジョンになったからです。経営理念は日頃から口にしていきますが、ビジョンは？だと思えます。だから今からお伝えします。これが私たちのビジョンです。

社員の皆さんからは

「三嶋商事に入って良かったと言ってもらえる会社になる」

お客様からは

「三嶋商事から商品を購入したいと言って頂ける会社になる」

そうなる為には、これからどのような事を行っていけばよいのかを記したのが本書です。

全社員の熟読をお願い申し上げます。

経営理念について

経営理念は全員ご存知だと思います。最近短縮して『地域医療に貢献』と言っていますが、実は『〜できる企業になる』と続いています。知っていましたか？

今回、私が迷いに迷ってと言うか、考えに考えて、なのか 悩んで悩んでなのか？どれに当てはまるかわかりませんが、会社が今まで以上に成長するため考えた事を皆さんにお伝えしたいと思います。

私が経営理念を掲げたのは平成20年1月から行われた、ある組合の後継者・若手経営者育成研修会に参加した事がきっかけです。

え！ じゃあそれまで経営理念はなかったの？

そうなんです。経営理念はございませんでした。2008年までなかったのです。会社が創立し26年、私が2代目になって5年間、三嶋商事株式会社の理念は経営者の心の中でぼんやりと持っていたくらいだったと思います。

先代の時は家族経営。私は3人姉弟で姉が2人います。先代である父が、最大の経営目的としていたのは、3人の子供を養う為に「飯を食わせる」ことであったと思います。

創業はロゴマークにもあるように1982年。先代がクリニカルフードより独立し、大和川より以南を商圏としてクリニカルフード・ミナミを創りました。

最初は1人で起業、その過程で母が加わり、長女が加わりしました。完全なる家業です。私も幼少の頃から配達について行き、学生時代は配送のアルバイトをしていました。私は堀之内缶詰（現ホリカフーズ）を経て、2000年（27歳）に三嶋商事株式会社へ入社いたしました。

私が30歳のときに突然先代が亡くなり、バトンを渡されました。そのとき会社の売上高はちょうど2億円。家族以外に社員が1人の計4人。しかし先代が亡くなり3人。家族以外の方に手伝って頂く事は始まりませんでした。

私は訳もわからず経営者となり、振り返れば最初の3年間は何をしていたかわかりません。記憶が曖昧になるくらいの日々でした。ようやく4年目くらいから人も少し増え、役割を少しずつ分担できるようにになりました。しかし、現場で営業する事には変わりなく、経営者としての**本来**の仕事は行っていないませんでした。最初の数年、私自身最大の目的は「引継いだ会社を潰さない」でした。

そして、会社の売上増とともに人も更に増え、組織作りを意識してきたその頃にきっかけが訪れました。「会社を潰さない」から、この仕事に特化した「地域医療に貢献できる企業になる」という経営理念が私の中に生まれました。医療の現場ではない間接的な仕事ですが、医療の輪の中にある事を自覚できる理念であると考えました。

時が経ち、今皆さんがこの会社を集結してくれました。会社も引越し、より会社らしくハードは揃いました。そこで、もっと理念を追求し、もっとお客様に信頼を頂き、もっと成長し、より働きやすい環境をつくるため経営理念・会社の行動指針、つまり企業文化創りを以下の事に重視し、取組んで行く事

に決めました。

経営理念にプラス

よりみんなと共感・共有をする為に「みんながハピネス」を追加します。

これはハピネスⅡ幸せです。社員みんながファミリーであり、ファミリーは幸せでなければなりません。この会社に入って良かったと思って頂きたい。この思いは日に日に強くなっています。「みんながハピネス」には社員への思いが入っています。そしてこの会社に関わる方々に対してもハピネスを届けられるようにと願ってプラスしました。

社内、社外がハピネス！どうですか？実現したくないですか？

三嶋商事株式会社 経営理念

『地域医療に貢献できる企業になる みんながハピネス』

企業文化Ⅱコアバリューの実現

- 【1】 サプライズ・感動・喜び
- 【2】 一つのチームを目指す 会社はファミリー、みんなで助け合う
- 【3】 自己管理できる人間、成長・学び・？を追求する
- 【4】 カスタマーサービスをより良く
- 【5】 確かな情報を届けるために積極的に知識（ナレッジ）を身につける
- 【6】 変化を受入れ、変化（改善）をする 創造的な発想推進
- 【7】 意欲的（マインド）なコミュニケーションを率先する
- 【8】 環境・会社・自分をキレイに、自慢できる会社をつくる
- 【9】 感謝の気持ちを忘れず謙虚であれ
- 【10】 全ての取引先を大切にす 取引先あつての会社

ファミリーとして行動する為には企業文化が必要です。この方針の下にみんなが行動し、経営理念を達成する事を使命とします。

企業が一つの国とするならば、理念は国旗です。この国旗の下にコアバリュー、憲法・法律があるべきです。みんなが住む国にはルールがなければなりません。

同じ価値観を共有し、使命の実現に取組みましょう！

三嶋商事株式会社コアバリューは10項目をあげました。これらをすぐに実現していく事は大変ではありませんが、このコアバリューを行っていく事に取組んでください。今後このコアバリューが会社の基本方針になります。判断に迷った時はこのコアバリューに沿って行動してみてください。また、今後業務評価はこのコアバリューに沿ったものによって変わっていきます。日頃の行動から慣れていってください。また、この試みは初めてです。変更や追加はあるとおもいます。よりよい企業文化をつくる為に皆さんからのご意見があれば遠慮なく言って下さい。

2011年8月

1 サプライズ・感動・喜び



【1】サプライズ・感動・喜び

サプライズは皆さんもご存知な驚きと言う意味です。いい意味でのサプライズは好きな人が多いと思います。皆さんはどうですか？サプライズを演出する、それは相手を思っている行動ではないでしょうか。日頃から何か意識していれば相手を驚かせる事ができる。大小問わずサプライズを実践する事は、いい意味のサプライズでは、相手も自分も楽しくなるはずです。この行動は『よく気が利く』人ほど実践できると感じています。よく気が利く人は、相手への配慮や周囲の環境をよく観察しています。サプライズを考えるのが苦手な人は、まずよく気が利くことを心掛けてみましょう。何か変化が見え、人や物事に對しても様々な視点が養われるはずで、これを習慣づければサプライズが実践できると思います。感動はその結果生まれれば最高です。

以前こんな事がありました。先代がある病院の庭でバラが咲いているのを見ていたところ（顔に似合わず花が好きでした）その病院の栄養士さんが咲いていたバラをわけてくれたそうです。それを持ち帰り、以前の会社の前で鉢に植えて育てていました。それは私も学生のときでしたが覚えています。当時から10数年は経っていたと思います、そのバラを母は会社屋上で育てていました。そのバラが咲いた時期に写真を撮り、母が仏壇に奉っていたのを私が見つけ1枚頂きました。私はその写真と一緒に、

メモ用紙に先代のロゴ（看板にあるシルエット）を印刷してメッセージを書き、担当者にとって頂きました。そうすると担当者は帰ってきて私に病院での出来事を話してくれました。その栄養士さんが他の栄養士さんを集め大変喜んでくれたそうです。担当者はそれが感動したと私に伝えてくれました。私も担当者から聞き、感動がこみ上げてきたのを今でも覚えています。何とも言えない思い。まさしく、サプライズと感動と喜びを同時に実感した瞬間です。

色々な事に気が利く事や、思いやりを持って自分にもそれは返ってきます。ただ黙々と与えられた仕事をこなすより、このような事をして仕事をする方が楽しいです。もっとサプライズをして、もっと感動や喜びを味わいたくなります。インターネットのお客様の声も読んでいると感動し、嬉しくて涙が出るときがあります。私たちがやっていることに対して喜んでいただける。サプライズ・感動・喜びをもっと届ける取り組みを会社の基本姿勢でみんながすれば、「みんながハピネス」です。

▼急きよトロミ剤

社員 N・T

ある施設さんにて、急きよトロミ剤を今日までに持ってきてほしいという電話があり、遅い時間になりましたが「ありがとうございます」という言葉をかけて頂いた時は、トロミ剤という、なくてはならない商品を届けていることを実感したと共に、感動を届けることもできたと思えました。

▼インターン生

社員 H・K

今春、三嶋商事にインターンの大学生2名が研修生として職場で研修しています。三嶋社長が運営する特食動画の動画サイトの製作等に携わっています。

先日、研修生2人がN社の調味料を使った“豚のしょうが焼き”を作り、試食会を開いてくれました。初めてのわりには、おいしいかった・・・でも、私は首謀者と思いきN君に意地悪な質問をしました。

「低リン低カリの調味料を使って、豚肉たっぷりしょうが焼きのレシピを、一体どんなに人にみてほしい動画を作るの？」

その後、N君に低たんぱく食の栄養療法について話をしました。

腎不全のレシピ本と栄養療法の考え方などの本を数冊渡して、動画を作る前に、動画をみていただく方の気持ちに少しだけ思いを広げていこうね、と話をしました。

その3日後、N君が色々感想を話してくれました。

休みの間、勉強、アルバイト、サークル活動の合間に本を読んでいたこと、そして、今まで見たことがなかったお弁当とかの栄養成分表をみるようになったこと、動画製作も今までは映像をとるための協力者が必要と考えていたけど、商品のコンセプトを理解して、ピアーするには栄養士さんなどの協力者も必要だと感じたこと。

まる3日間、N君なりに必死に考え、考えぬいて出てきた結論に、私はN君の進歩というより進化を見た思いになり、ものすごく感動しました。頑張つて、研修生！ 応援しているよ！

▼お客様と弊社スタッフのレビュー

代表取締役 三嶋 頼之

ネット通販サイト「ビースタイル本店」でのお客様と社員のやりとりに感動しました。

お買い物をして頂いた方に弊社スタッフは後日、フォローメールを送っています。

商品を買ったお客様はそのメールで商品の感想を投稿してくれています。

その感想は、サイト上で「お客様の声」として反映され、投稿された感想に対してスタッフは短文ですが返事をしているというシステムです。

そんなコメントのやりとりを見て、私の心がほんのり温まったエピソードの紹介です。

お客様コメント

スベラカーゼ ライト 1kg (商品名)

おかゆのベタつきが残り、誤嚥しそうになったり、むせこむことが多かったのですが、スベラカーゼを使用するようになって、ゼリー状でつるんと飲み込めるようになり、安心安全に食事ができるようになりました。

最近では、施設でも『ゼリー食』という形態が選べるようになり、スベラカーゼも使用されてきているそうです。

食べることが楽しみから苦痛にならないよう、飲み込みに危険が伴う方は、ぜひ使用されることをお奨めします。

コスパなのも嬉しいですね。

温度設定やミキサー使用なので、外食時にはなかなか使用できないので、☆4つです。

弊社スタッフ返信コメント

コメントありがとうございます。

「食べることが楽しみから苦痛にならないよう」の部分がすごく心に残りました。

食べることを楽しんでいただきたい。そのお手伝いを少しでもできたら・・・。そんな思いでわたしたちも取り組んでおります。

これからも、微力ながら精一杯努めて参りますのでよろしくお願い致します。

普通のお店では、お客様と直接接客するのが当たり前ですが、ネット通販ではそうはいきません。

顔の見えないお店から商品を購入する。現在では当たり前のようになりつつあるネット通販ですが、実店舗らしさが失われているのは確実です。

通常業務に追われているからといって、その「らしさ」を失わないように対応をしてくれるスタッフを誇りに思います。

これからも、みんなで「らしさ」を追求できればハピネスです。

▼はじめてのプレゼント

社員 N・T

連休前の今月2日のことです。ある得意先である病院さんの栄養士のTさんが検品をして下さった後に、今月10日に退職されるというお話がありました。

あまりに急なお話であったので、驚きは隠しきれなかったのですが、詳しくお聞きすると寿退社をさ

れるとのことでした。Ｔさんは僕が入社した当初から優しく接して頂いた印象を、今日まで持っていました。とういうことで何かプレゼントをできないかと思いましたが、Ｔさんの嗜好品や好きな芸能人などを僕は把握できていません。ですが、普段個人購入でオリゴシロップをご購入頂いていました。急なお話の後にも、「もう購入できなくなりますよねえ」という話題にもなり残念そうでした。（今後は、通販で購入しますとのことです。）その後、僕が電車で吊り革を掴まっている時に、短期間で思いついたアクションは、それをプレゼントすることしか不覚にもありませんでした。しかし、そのまま手渡しすることは僕自身しっくりこない…そう思い、悩んだ末、閃いたのがオシャレなワインバッグにに入れて渡そうと決断しました。（ワインバックは家に置いていたサンライズ ロゼを使用しました。）あとは、シロップに祝福のメッセージを一言添えました。

そして、連休後の納品時に、駐車した傍にたまたまＴさんがいらっしやっただので、すんなりと手渡しすることに成功しました。その時に、Ｔさんから「今後も〇〇病院を宜しく願います。」という言葉に、とても重みと喜びを感じました。Ｔさんが退職されることは寂しい思いになりましたが、その得意先然り、その栄養士さんも然り、良好な関係があったからこそ、そういう思いになったのかなと感じ、コアバリューも体感できたのかなと思えました。

その方との出逢いは、約2年前に私の営業担当エリアに有る、高齢者賃貸住宅へ飛び込み営業を行った際に知り合った女性の施設長さんで、色々とお話を聞いて頂き、その後定期的に入居者さんの個人購入を頂いていました。夏場の暑い日に納品へ伺うと事務所で冷たい飲み物を出して頂き「外は暑いので少しでもエアコンで体を冷やしてから次の納品へ行つて」といつも優しい方でした。それから一年後のある日、施設長さんからお電話で突然退職されるとの連絡を頂き、後日訪問して詳細を確認すると運営会社との意見が合わず、今月で退職する事になり、次の仕事も未定との事でバタバタと退職日を迎え、その方とも連絡が取れなくなりました。

・ ・ ・それから1年が経つたある日、会社へある施設さんからサンプル依頼が有り、早速連絡をしてみると連絡が取れなくなっていた施設長さんでした！

現在の施設住所を確認すると、偶然にもその時走っていた場所から近かったので、急いで訪問して再会しました。現在は自分で高齢者賃貸住宅の運営会社を立ち上げて代表取締役兼・施設長として頑張っておられ「また三嶋商事のBさんへ食事の事で相談したかったので連絡ついて良かったです！」とおっしゃって頂き、とても嬉しい気持ちになりました。今後売上がどうなるのか？は別にして1度繋がりが途絶えた方から再度のアプローチを頂き、再会出来た事は営業担当者としてはやっぱり嬉しいですよ

▼いつもありがとう

社員 Y・T

ある施設の栄養士さんに訪問する度に「いつもありがとう」という言葉を頂きます。その施設さんは、田舎の方にあり、栄養士さん自身は昨年子供を出産したばかりで、家庭と仕事に追われる毎日と伺いました。

私は、訪問の度に頂く「いつもありがとう」という言葉の意味を伺ったところ、「田舎の奥まで情報を持ってきてくれる」ということでした。

「家庭と仕事に追われると、施設の外に出て展示会などに足を運ぶことができない。新商品の案内や情報を持ってきてくれるのは、大変ありがたい」とおっしゃって頂きました。私は、営業としてうれしく感じるとともに、地域に密着している三嶋商事だからこそできた、お客様へのハピネス&私自身のハピネスではないかと感じました。

▼はじめての海外

社員 T・K

ある日、まだわたしがパートで働いていた頃、メールボックスに一通の英文のお問い合わせメールを見つけました。

中国のお客様からのお問い合わせで、「どうやって注文したらいいのかわからない」という英語のメールで、お返事を返すまでに追加のメールが入ったり、いきなり国際電話が英語でかかってきたり、なかなかドラマティックな幕開けでした。

その方は、低たんぱく食品が必要なお子さんをお持ちの、ワーキングマザーでした。

わたしは海外の友人にプレゼントをよく贈ることがあったので抵抗はありませんでしたが、海外へ贈るのは会社では初めてのことで、「クレジットカードが使えない、ドルで支払う？」「送料の計算はどうすれば」「関税は？」など、超える壁がたくさんありました。

約2ヶ月たってから、「届きました！」のメールをいただいた時には、おもわず

「（▽）／」

／（▽）／

／（▽）／

とメールに書いてしまいました。

後に「いろんな日本のウェブショップにメールを送ったが、返事をくれたのはあなたの会社だけだった。」「世界であなたに会えたことが一番うれしい。」とおっしゃっていただき、クリスマスや、誕生日には中国からわざわざ幼稚園に上がったお子さんの、初めての作品と一緒に、お手紙とプレゼントが届きました。

お客様からなにかをいただくなんて、国内のお取引でもないことです。

わたしからも、お手紙に絵を描いたり、折り紙を入れたりしながら、お子さんが受け取った時の笑顔
を思い浮かべています。

中国でお米を買うと、当社のお米の約1／25の値段だそうです。でもわざわざ個人輸入をしても、
お子さんのために他に選択肢がないと言います。

ご注文のたびに、多忙なことを氣遣うメールをいただき、こちらからは季節や旅行の写真を送ったり
する交流が続いています。

いつも「always please happy. いつも幸せでいてね。」の言葉が贈られるたびに、精一杯自分にでき
ることをやって差し上げたいと思うのです。

▼ピーススタイルの娘

社員 T・H

日々のお客様とのやり取りの中で、自分では自然にやっていることが自然とコアバリューにつながっ
ている事を仲間に教えられました。

先日のお話です・・・・・・・・

お客様『インターネットで注文しようとしてるんだけどできないの・・・』と悲しそうな声。

私『どうしたんですか』と尋ね、話を聞いてみると、

お客様『いつもお姉ちゃん（娘さん）が注文しているんだけど、ケンカをしていて一週間ほど口をきいていない』とのこと。

お兄ちゃん（息子さん）に聞いても教えてくれず

お客様『クレジットで購入したいがやり方がわからないし、注文しないと食べるものがないのっ』

私『じゃっ一緒に始めからやってみましょう』とお声を掛けたらお客様から一言・・・

お客様『きっと一人で注文できたら自信が付くと思うから頑張る』

なんだかこの人にネットで注文させてあげたいと思いました。

しかし、何度やってもうまくいかず『○○はどうなっていますか？』『大文字になっていますか？』と聞きながら作業を進めていき、進めば止まるの繰り返しでした。

お客様『何かボタン押したら消えっちゃった・・・』ああああ・・・っ涙涙

このやり取りを3〜4回はやったでしょうか

お客様『もう迷惑かけるから電話注文にする』と言いだしたので

私『それでいいんですか？』と問いかけると

お客様 『お姉ちゃんはいつも怒ってちゃんと教えてくれないのに・・・やさしいね』

その一言が凄くうれしかった。と同時にどうにかしてやろうという気持ちでいっぱいでした。

どうにかこうにかやり方は理解していただき、後は一人でゆっくりやってみますとのことでしたので一度電話を切りました。

翌日注文の確認をしたのですが注文は無く・・・「はあ出来なかったんやなあ。。。」

心配になったのですが、なぜか電話をするのはやめておきました。

その日の夕方に電話があり、凄くうれしそうな声で

お客様 『私一人ですわ、これで自信がついて一人で買い物ができるわっありがとう』

私 『よかった』とホッとした気持ちとうれしい気持ちでいっぱいでした。

当たり前にしてることでもこんなに喜んでいただけ。

これからもたくさんのお客様に喜んでいただけるようがんばります。

▼結婚報告

社員 Y・T

最近、良いことがありました。ある施設の栄養士さん（Aさん）に、会話の流れから結婚したことを報告しました。その時は、「おめでとう」という言葉を頂き、会社に帰りました。その数日後、知らない携帯番号から電話が鳴りました。電話に出ると、今年の2月までその施設で働いていた栄養士さんからでした。「Aさんから聞いたよ。結婚おめでとう」という事でした。私の名刺を次の職場まで持って行き電話をくれたそうです。

とてもうれしい気持ちになりました。

▼株式公開？

社員 Y・T

ある施設の栄養士さんが、「三嶋さんのホームページ見たよ。いい会社だね」と言っていたので、営業に回っていて初めてホームページを見たと言っていたので、うれしかったです。そこで、私は「コアバリュー見ました？」と聞くといけないとのことだったので、ネットを見つつ、コアバリューの説明をしました。その場で皆さんが執筆しているコアバリューを読んで下さり、「素晴らしい、三嶋さんとは長い付き合いだけど、他の業者と比べてなんか違うわ！」とお言葉を頂きました。少し話

しが逸れますが、栄養士さんが昔の話をしてくれました。

「三嶋さんと初めて取引したのが、25、6年前ぐらいかな？きっかけは、忘れたけど取引が始まって、少ししか注文していないのに商品をすぐに持ってきてくれるし、色々情報も持ってきてくれたことを鮮明に覚えてるわ。特に一番印象が、強かったのは、困った時に三嶋さんに電話をすればすぐに回答が返ってくるってこと。いつも対応してくれたのは、女性（社長のお母さん）だった。電話してすぐ返答があるって、とても助かると思うか、急いでいる時に、一度調べて折り返ししますと言われるとね…。いつも丁寧でした。それと、私が他の施設に移った時に取引業者に《三嶋商事》と書いてあったとき、何故か安心したことも覚えてる」と話していただきました。

ただ、私はその話を聞きながら「この栄養士さんは、三嶋商事のファンになってくださってるんだな」と感じました。最後に栄養士さんが「三嶋さんの株あったら買うよ！！」と笑いながら話してくれました。

▼9月の給与日の出来事

代表取締役 三嶋 頼之

8月中旬に退職したパートさんへ、給与明細と簡単な言葉をメモにして郵送しました。後日、そのパートさんから私にメールが来ました。

内容は、以下の通り（原文です）

「明細書他受け取りました。ありがとうございます。社長お元気でいらつしやいますか？
在職中はお世話になりました。三嶋商事は素敵な会社だと改めて思います。

社長のコアバリューの熱い気持ち社員に届いていると感じられます。

今後ますます繁栄されると期待します。どうぞお体ご自愛ください。ありがとうございます。」

なんか、ほんまにこういうの嬉しいな。

って、思ったので本人の許可を頂き執筆しました。

▼身近が一番

社員 T・H

当社は事務所にオフィスコンビニ&オフィスグリコを社長が設置してくれています。それは近くに自動販売機もお弁当を買いに行くところも無いからです。

今、駅前で工事をしていて気になったので、工事をしている人に聞き取り調査。

その返答がコンビニができる。わたしにとっての小さな幸せ。

うれしくて事務所の皆に報告、やはり同じように皆喜んでいました。

当たり前のようにどこにでもあるコンビニ、しかし当たり前ではないのかな・・・
田舎に行けば近くに無いのだから・・・

当社の取扱っている商品もそうなのかなっ？

病気になって何をどこで買ったらいいかわからない、そんな時三嶋商事・B-STYLEを見つけたとき、
今の私みたいに喜んでくれたのかな？

▼仕事は楽しく

社員 M・N

私の机の周りには、ちょっと席を外した時や、出勤してくると同じ2課のTさんから小さいサプライズ（いたずら？）があります。

いたずら書きがされていたり、ちょっとしたものが置かれていたり・・・。

そんな小さいサプライズが毎日の仕事をより楽しくさせてくれます。

お客さんへ冷凍商品の案内をする際に様々な問題が生じます。それはサンプルを持参した時に常温品と違い保存場所が冷凍庫に限定される事と、冷凍のままサンプルを提供した場合、すぐに試食をしてもらう事が難しい事です。

すぐに見てもらう事ができて実際に食べてもらえる方法を考えた結果、単純ではあるが試食用のサンプルを作り持参することでした。同業者の営業マンに冷凍品の案内はどうしているかを聞いたところ、メーカーとの同行営業でしか案内できていない。ましてや試食用のサンプルなんて持っていくなんてことは手間がかかるのでやらないそうです。

実際にこの試食サンプルを作るのには非常に手間がかかります。衛生面を配慮し、ビジュアル的にも綺麗にしないと食べる気がしないような仕上がりでは意味がない。何度か作って見たところ良いサンプル形態になり、お客様へ持参したところ熱意が伝わったのか

「こんな風に紹介してくれるの三嶋さんだけですよ！」と驚きのリアクションで試食もしてくれました。他でもいろいろな言葉をもらいました。今では私の顔を見ると

「そのバック・・・今日は何持ってきたん！」と言われるほどになりました。他でやらないことをやると目立つし、手間がかかることをやれば信頼も得られると感じています。

▼プチ結婚式

社員 T・H

私事ですが6月に入籍をし、結婚式はしない予定でした。

入籍をすませ翌日会社に行くと、何か雰囲気違っていて上を見上げると『結婚おめでとう!!』のポップがたくさん。

会社中をデコレーション（風船アート・手作りの指輪・かわいい手作りポップ）し、廊下にはバースロードがあり、皆が結婚式をしない私たちに会社で結婚式を開いてくれました。

社長が牧師さんになって誓いの言葉を言い、指輪の交換、大きなウェディングケーキまで準備していただき初めての共同作業。

みんなの優しさがしみじみと伝わってきて泣きそうになりました。

結婚式をしてくれる会社なんてどこにも無いと思います。

私は三嶋商事に入ってよかったです。みんないつも仲良しでアットホームな会社。こんな三嶋商事が
だいすきです。

2

一つのチームを目指す
会社はファミリー、
みんなで助け合う



3

自己管理できる
人間、成長・学び・
?を追求する



【2】一つのチームを目指す 会社はファミリー、みんなで助け合う

チームは全員が同じ目的を達成する為に互いに協力して取組む必要があります。チームはグループではありません。会社内にもグループはいりません。最高のチームメンバーは、ポジティブな考え方で、それを率先し、協力し合って行動します。ネガティブな部分は排除しようと努力します。

3・11東北大地震でのある出来事をテレビで見ました。その出来事とは、弊社も通販でお世話になっているクロネコヤマトの宅急便です。震災後、救援物資がなかなか被災地、避難所に届かない事が起こっていました。救援物資の一時保管所で荷捌きが上手に出来ないのが一つの原因だったそうです。ボランティアや自衛隊員が荷物を仕分ける作業をしていたのですが、あまりの量や慣れない事でパニック状態でした。その状況下で物資の仕分け、配送を率先し志願してきたのが、クロネコヤマトの社員さん達でした。社員の方も被災し、避難所生活をしている人も中にはいました。その社員さん達が自分達の意思で物資の仕分け、配送を志願してきたのです。それは、トップの指示を受けずに社員さん達が考えて起した行動です。会社の所有物である配送車を使用することは、少なくとも所長以上の権限を持った方が指示を出さなければ規則違反ですが、社員さん達は支持を待つことなく、当たり前のように取組んだそうです。ヤマトの社長がテレビのインタビュで答えていました。

「指示・許可を待っているようでは遅いと現場が判断し動いてくれた。私たちの社員は大事な事は何か

を自分たちで判断し行動してくれた」

その後、物資の仕分けはやはりプロでした。配送も3階建てで1、2階が破壊され、柱と階段くらいしか残っていない建物にも3階まで物を運び、お客様には大変感謝されていました。

後日、弊社に荷物を集荷に来てくれたクロネコヤマトドライバーさんに「テレビの放送見ました。ヤマトさんは素晴らしい社員さんがいますね。私も安心して荷物を任せられます。」と思わず話しかけました。そのドライバーさんは、「自分の営業所であのような事があった時はどうするのか？自分たちもわかりません。」と照れながら答えてくれました。きっと、どの営業所もあのような判断をすると思います。それは、クロネコヤマトさんがそのような企業文化を持った会社であると思っただけです。ヤマトのファミリーとして、1つになり助け合う会社。私達の会社もそのような会社を目指しましょう。そうならば、みんながハピネスです。

▼助け合うチーム＝強い会社

社員 S・M

大きな会社になるにつれて、役割分担がより細分化され、仕事量や仕事内容が異なります。

以前、私が勤めていた会社（車のディーラー）では、営業マンは担当エリアと担当得意先がはっきりと決まっていたので、営業マンの販売実績に対して仕事量が異なっていました。当時、営業所では、私が

一番年下で転職組みの同僚は一人、他は超ベテラン（10年勤務）ばかりでした。営業所の販売実績は厳しいものでしたが、私には勢いがあり1ヶ月に20台の契約を取りました。その後の車庫証明、納車整備（洗車）、お客様への納車も全てやりました。唯一手伝ってくれたのが所長だけでした。自分で獲った仕事なので、自分でするのが当然なのですが、他のベテラン営業マン達は都合の良い時だけ担当じゃないから自分に関係ないという姿勢と、会社全体の実績が悪いから自分の実績も悪くて当然という考え方が、当時の私が見ても心が透けて見えるようで嫌な気持ちでした。

このような状況では一つのチーム、会社とは程遠いものです。社員全員がお互いの仕事内容（ポジション）を把握し、同じ目的を達成する為に助け合うチームが強い会社であると思います。

大リーグのイチロー選手がテレビの会談で「イチロー選手が考えるチームワークとは？」という質問でこう答えていました。

「チーム全員が与えられたポジションについて100%（監督の考え、球団の方針）理解する事」

▼それが解れば・・・

社員 S・M

このように「ファミリー」というキーワードが入っているが、現段階では三嶋商事で働くみんなのことを自分自身がどれだけ知っているのか？と思います。会社だけの付き合いではなく、みんながどうい

う人なのかを知ることが必要だと感じています。それが解れば、もっと仕事でも共感が生まれ、雰囲気もよくなり、最高に働きやすい環境になると思います。

▼出荷ミス

代表取締役 三嶋 頼之

ある日の昼前に社員Hさんより、在宅通販でお送り先に、商品が間違っただけで届いている事の報告受けました。Hさんがお客様からの電話で、ご指摘を受けました。

間違った内容は明らかに当社の商品出荷ミスです。

住所を確認すると当社のお近くに住むお客様で、すぐに交換できるものでしたので、交換にお伺いする事を決めました。

出荷作業をしているチームに交換に行って貰うことも考えましたが、今回は私が直接交換品を持参する事にしました。

誰かが間違えば、それを誰かがフォローする。

そんな気持ちでお客様のところへお詫びを兼ねて商品交換にお邪魔すると、当社のミスでしたが大変喜んで頂けました。

腎臓病食をお買い求めになられていて、何度も当社から商品を買って頂いているお客様と交換の際、

少し立ち話をさせて頂きました。

「商品を使用していて調子の方はいかがですか？」とお尋ねすると、

「お陰さまで調子はよくなっているんです。この商品を使うことで食事療法がしやすくなっていますよ。」と嬉しいお返事を頂きました。

ミスは改めなければいけません、今回のこのきっかけで、そのようなお言葉を頂け、気持ちよく会社に戻ってくる事が出来ました。

「みんなで助け合う」の大事さと、その結果を共有したいと思い報告させて頂きました！

▼チームで変化に対応

社員 H・K

私が入社（2012年1月）して、早1年以上経過しました。

この間、会社では新しい経理システム、売上システムや日々の情報連絡サイボウズを使うなど、目まぐるしく変化しています。私が所属するCS課は、社員2名とパートさん2名で構成されています。パートのHさんは3年目、もう一人のHさんは今年2月からの新人さんです。

特に限られた勤務時間内であるにもかかわらず、パートさんはこの目まぐるしい変化と慣れない作業に実に前向きに対応されています。その姿に頭が下がります。

その前向きな姿勢に、背中を押され、私自身頑張ろうという気持ちになると同時に、一つのチームとしての原動力にもなっています。

▼自然と行動

社員 T・H

先日K保育所さんより商品の到着について連絡がありました。

使用日が本日ということで調べたところ、こちらで決めた納品日に誤りがあることに気づきました。

11時半の使用・・・連絡は10時半・・・

場所がわからない・・・当社の営業さんにも連絡が付かない・・・

自然と体が動き、絶対に使用時間までに商品を届けなければいけない！！皆で手分けをし、伝票を修正し、場所を調べる。電車の時間を調べ、K保育所さんに連絡をし、電車で向かう旨を伝えたとこ

『不便だから迎えに行くよ』とっていただきました。

こちらのミスで迷惑を掛けているのに温かい言葉をいただき、申し訳なさと、嬉しさでいっぱいでした。

駅に着くと一人の女性が改札の前に。もしかしてと思いを掛けたところ園長先生でした。

『早かったね！わざわざありがとう、間に合うわ』と笑顔で言っただき本当に嬉しく思いました。

事務員は取引先の人とお逢いする機会がなく、良い経験が出来たと思えました。と、同時に事務員全員

で一致団結し、一つのことを成し遂げる。

今回のミスはあってなら無い事ですが、力を合わせ時間内にお渡しする。3人の気持ちが一つになったそんな1日でした。

▼チーム連携

社員 Y・T

朝10時前に1本の電話が鳴り、社員Tさんが電話を取りました。電話の相手は、私の所属課内の得意先様で、今日中か明日の10時まで「ハイカロゼリー」を持ってきて欲しいとのことでした。

その横でやり取りを聞いていた私は、すぐにその得意先様の営業担当者に連絡を取りました。会社を出て、まだ間もないと思ったので、私が後を追えば間に合うと思いました。得意先様には、「月」

「水」「金」しか行っていませんでしたが、明日の10時までには、間に合わないので、今日行くと、担当者と話をし、伝票を作成してなんとか、商品と伝票を渡すことができました。

すぐに、判断し行動できたことで、担当者にスムーズにバトンを渡すことができました。

▼話しかけやすい空気

社員 T・K

MBOという、通期の目標についての面談をしているときのこと。お給料アップの仕組みについての説明を聞いて、まず最初に浮かんだのが、「お給料がもっともらえたら、みんなにもっとおやつが買える！」だったのには、後から思いだしても自分でも笑ってしまいます。

「会社はファミリー」を掲げる上で、「話しかけやすい空気を作る」こと、日常の感謝を口に出して伝えるというのは重要なことです。

現在の在宅通販部門のチームには「こんな小さな会社に、よくこんなスキルフルな人材が集まったな」と感嘆するほどのスタッフが揃っています。

いずれ会社もっと成長し、大きな社屋へ移った時には、

「デスクはナチュラルウッドの、パーテーション付きで」

「社員食堂にはあそこのカフェのシェフをスカウトしてきて、ランチは無料で」

「おやつも無料」「個室がいい」「でも個室だと寝ちやうよね」

などという夢をみんなと話しています。

▼2課の末っ子

社員 M・N

最近、在宅通販の出荷が増えていて、出荷ミスやヤマトさんの締め切り時間の18時までには荷造りが間に合わなかったり……。 「明日食べるご飯が無い！ 今日出荷して欲しい！」と18時頃に連絡があったり……。 様々なアクシデントがあります。

そんなとき、社員YさんCARが活躍します。

ヤマトさんの営業所まで荷物を持っていったこと数え切れず……。

お客様のところまで行くこともあります。

内勤の営業ではありませんが、なにかあったら「車出します！」と言ってくれる2課の末っ子は素敵だと思いました。

▼てんでこ舞い

社員 K・G

私の担当エリアは移動距離も長く、売上も多く、積載も多いです。正直、毎日がてんでこ舞いです。そんな中でも怪我なくなんとかやれています。その要因は、他の担当エリアの方が自分のピッキングの仕事が終わった際に、私のピッキングを手伝ってくれたり、納品する量が多いときには、課長に納品を

手伝って頂いたりもしています。他の方も忙しい中、手伝っていただけることがすごく助かります。また、発注書に納品日の記載が漏れていた場合には、CS課の方が気づいて連絡をくれます。私が売上を上げているのも、会社の方々の助けがあるからこそ出来ているものだと感じています。

▼落ち込みサポート

社員 Y・K

ある日、私が仕事で失敗してすごく落ち込んでいるときのこと。

同じ課の方達は、次はこうしたらいい！と解決策と一緒に皆で考えてくれて、隣の課の方たちも、大丈夫？と声を掛けてくれ、元気をだしてと、お菓子をくれました。

本当であれば他の人に気を遣わせるような態度はあまりよくないと思うのですが、皆さんがその様に気にかけてくれたことが嬉しく、そのおかげでポツと心が温かくなりました。

私も周りの人たちに何かあった時にすぐにサポート出来る様になりたいと思います。

▼ピッキングの助け合いに感謝

社員 S・M

営業1課の毎日の業務の中でピッキング作業があります。夕方、営業から帰ってきたあと伝票・入金処理などの事務処理や、お客様からの依頼事への応対。そして、最後になる業務がピッキングです。私も担当者として、業務をしている際は本当に大変でした。特に連休の前のピッキング、物量がほんとに多い。しかし、現在のメンバーは誰一人愚痴を言うこともなく、全員が早く業務を終えることができますように、みんなで助け合って業務に携わってくれていて感謝です。私もできる限りのお手伝いは今後もさせていただきます。

【3】自己管理できる人間、成長・学び・？を追求する

自己管理には色々ありますがここで言いたいのは会社で働く事を前提にした自己管理です。たとえば休日明けの出勤日、休む事はないですよ。一番忙しいのは休み明けという事はみんなが知っています。それを休みの日の自己管理がダメで体調を崩したり、けがをしたりプロとして恥ずかしい。家族だったら「気が緩んでいる！」と一喝ですよ。

成長・学びは人間としての楽しみの一つだと思います。成長・学びによって様々な方と出会うきっかけ

けにもなりません。また、自身の喜びにも繋がるはずです。

あなたが三嶋商事に勤めてから会社は成長していますよね。三嶋商事は絶えず成長しています。企業が生き残る唯一の方法は成長です。新たな事にチャレンジをしなければ競合他社に負けて三嶋商事は必要ではなくなります。大小と捉えるのではなく成長する気持ち、情熱が重要です。そのために私は様々な事を学び、様々な挑戦を考え実施しています。

あなたは成長していますか？三嶋商事に入って学んでいますか？私は社員の皆さんの潜在的なポテンシャルを解き放って欲しいと願っています。皆さんには自身で気付いていないポテンシャルを秘めていると信じています。そのポテンシャルを引き出す為には、あなたの力を解き放つ、あなた自身のチャレンジ精神が必要です。自分の能力を伸ばしたいと思わなければならないのです。会社とともにあなたも成長・学びを情熱的に行ってください。

？は、なんでだろう？と物事を考える事と、知らないものはすぐに調べる、と言うクセをつける事です。わからないまま、調べないままはよくないですよね。

これらをチャレンジする精神は必要というより必須です。一緒に仕事をしていれば刺激も受けます。あなたはどのようにチャレンジし、自分の能力を伸ばしていますか？あなたの目指すビジョンはどのようなのですか？会社の成長の手助けをしていますか？みんなが成長すればハピネスです。

▼？でハピネス

社員 S・M

ルート営業で、ある病院栄養士さんと話をしていたところ

「MCTってLCTに比べて吸収が早いけど実際に脂質中にどのくらいの比率で入ってるもんやろか？」

「さあ…？商品によって違うでしょうね？」
という話をしました。

気になったので会社に帰ってから、メーカーさんに問合せをして、原材料配合表を依頼して自分なりに分りやすくしようと考え、脂質中のMCT含有比率を表にまとめてみました。何となく作成した割には良くできたので、栄養士さんに持参しました。するとびっくりして

「まさかこんなん持って来てくれると思わなかったわ。よく調べたな。」と言われました。

おかげで私も営業に使える知識と作成した表は、その後の営業ツールとして活用できました。このことでお客様の信頼も得られました。

▼ザ・ワイ

社員 Y・T

携帯電話に「助けてほしいことがある」と栄養士さんから電話があった。その内容は「施設全体で、脱水や飲み物を飲んでくれない方が増えてきている」ということ。何故か？を聞くと「今まで飲んできた飲み物が飽きた」とか「飲み物を飲んでくれない」ということでした。私はとにかく聞ける情報を聞き、サンプル品を提供しました。「アイソトニックゼリー、ラクーナ3S、ラクーナパウダー、オーエスワン…」です。

その施設さんの中では、ラクーナパウダーが気に入られ、全部の味のご注文を頂きました。結果的にご注文を頂きましたが、栄養士さんからは「大変助かりました」「今まで飲まなかった方も飲んでくれるんです」とお言葉を頂きました。また、味も5種類ある点も良かったと思います。私は、三嶋商事からではなく私という人間に助けを求めてくれたことに対し、大変うれしかった覚えがあります。これからも努力し、Yの名前を知らしめたいと思っています。

▼？を自分の力に

社員 M・N

私心がけているのは「素直な気持ち」です。知らないことは恥じずに教えを乞います。教えてもら

ったら感謝。さらに自分で調べます。？が出てきたら自分を高めるチャンス！だと思って吸収します。自分の知識は惜しみなく共有します。？は宝物です。

▼介護食コンサルタント

代表取締役 三嶋 頼之

堺市の老人福祉センター3ヶ所から1週間に1センターづつ、計3回センターを利用しての方に講演の依頼がありました。

「生活習慣病と高齢者の食事」のお題で企業色を出してはいけなかったので、肩書きは介護食コンサルタントでした。

当社の営業課長に講演をやってみるか？と言ったところ、「頑張ります！」

対外的なところで話すことが初めてでしたが、一生懸命スライドをつくり、リハーサルも重ね、無事に3回の講演を終了しました。

最終回は、立派に講師らしくなり、誇らしく感じました。何事も経験ですね。

▼電話の向こうの？

社員 H・K

私はCS課に所属し、主に営業事務を担当しています。

電話応対の中身は、病院、施設、個人様からの注文もあれば、商品の説明や使い方についての問い合わせもありです。

さらに、個人様の場合は、管理栄養士として栄養相談になる場合もあります。

私自身病院勤務をしていた時、日々の業務に追われ、目の前の課題を解決するだけで、わからないことをすぐに解決できずに時間だけがむなしく過ぎていくことがたくさんありました。

新しい栄養剤、とろみ剤、治療食など、入院患者さんの病態に合わせて使い分けていけば（予算的な課題はそこにありましたが）もっと患者さんのQOLも良くなっていたかとも思い返すことがよくあります。

今は、電話の向こうの？を共有して、少しでも困っている方のお役に立てるように、また一人で悩んでいる栄養士さんのサポートをすることができたらと思っています。

▼？から学ぶ

社員 N・T

以前から？なことが頭にありました。簡潔に申しますと、F病院さんのS先生が腎患者様にカルシウム強化の商品を提供しないことです。初めの出来事は、以前に、K食品のピーナツパテ（Ca∞Mg強化）を案内した時でした。その場で、それが何故いけないのかを教えて頂いたのですが、僕にとってはディーブな内容で、あまり頭に入ってきませんでした。

でも、それを提供することは、まずいことなんだなあという印象は持ちました。

先日、メーカーさんとの同行時に、TクリニックのTさんも、カルシウムがネックであると仰っていました。あっ！これは、以前にS先生が仰ったことと同じことだ！ そう思った僕は、自宅で？を追求しました。

透析患者さんのカルシウム過剰摂取について・・・

「透析患者さんの血中カルシウム濃度は、8.4～10.0mg/dl、又、カルシウムとセットで考えなければならぬリン濃度は、3.5mg/dl～6.0mg/dlとされている。カルシウムとリンが過剰に存在すると、結合してリン酸カルシウムとして結晶化する。これを石灰化という。その場所が骨ならば骨が丈夫になるだけで問題ないが、異所性石灰化といって、骨以外の所に沈着する。一番顕著なのが血管の石灰化で動脈硬化をもたらす。他にも、関節部や心臓の筋肉、皮膚などに沈着して合併症の原因となる。この石灰化は、カルシウム×リンの値が55を超えたあたりから顕著になるこ

とから、リンが低くてもカルシウムが高ければNG。高値の状態が慢性的に継続すると何年後かには合併症のリスクが増大する。」

このことだったのか・・・。また一つ知識を身につけることができた今日この頃でした。

▼自主学習

社員 N・T

阪急梅田ホールにて『透析のかゆみを考えるシンポジウム』に参加させて頂きました。きっかけは、新聞に載っていたことで、今まで耳にしたことのなかった内容ということもありました。（参加費も無料、事前の申し込みも不要でした）

参加者は約270名で、殆どは患者さんや、そのご家族だったかと思えます。内容としては、主に食事より看護の視点であったと感じましたが、今まで知ることのなかった透析患者さんの辛い面も知ることができました。食事に関連していることといえば、リンもかゆみの原因の一つとしてあることぐらいだったでしょうか。

主な内容や、初耳だったことをざっくり申し上げますと、透析患者の3分の2で認められているという掻痒（そうよう）症という合併症がQOL（睡眠や精神心理の面）の大きな低下を招いているとのこと。それに伴い「まごの手」が患者の必須アイテムであること。透析という治療は、昔は死なせない為

の治療であったことが、現在は元気で長生きする為の治療となっていること。透析患者さんのデリケートゾーンは「皮膚」と「心」ということ。透析患者さんは、かゆみを感じる神経が長くなるということ。（ヒスタミン等によって）かゆみが生じた場合、冷たいものをかゆみのある逆の手にあてることや、逆手掻きという手法を薦めていたこと。かゆみには末梢性と中枢性があること。薬の塗り方は縦より横！（これは目からウロコでした）で、塗布と塗擦があること。（前者はかゆみに、後者は筋肉痛や腰痛に）初耳ワードとしては、カッパー、ドライスキン等がありました。

ある先生は「かゆみは家族も含めたチーム医療」と伝えていたことに、コアバリュー2にリンクしているのではと感ずることが出来ました。僕自身はこのようなシンポジウムに参加させて頂いて、少しでも医療の輪に入ることができればと思えました。

今回の共催である社団法人 全国腎臓病協議会 NPO法人大阪腎臓病患者協議会（大腎協）の加盟患者会として、私の担当コース得意先である病院さんも、複数加盟されていました。

▼お客様と共に成長

社員 T・K

在籍している1年の間に環境や状況も随分変わりました。

まさに時代の求めに応じつつ、お客様に支えていたただきながら、急成長を遂げている最中（さなか）

といえるでしょう。

お客様が増えることに、ありとあらゆる、時に予想を超えるお客様の要望があります。

時には不注意で起こしてしまった事故に関する苦情など、苦い思いをしながら改善が必要な瞬間に遭遇するときほど、お客様に教えていただいていることを実感せざるを得ません。

お客様に寄り添い、お客様と共に良くなって成長していく企業でありたいと願います。

【4】カスタマーサービスをより良く

カスタマーサービス＝customer service 辞書によれば、『顧客へ提供する種々の情報や特典。また、顧客の相談に対応する業務や、その担当者。』とあります。つまり当社では、電話応対と考えます。大手の会社はよくカスタマーセンターといって顧客の電話応対を外部に委託することがあります。それは決してしてはならないと考えています。なぜならお客様は当社に問合せをします。それが、外部の方が応対するということはお客様に対して当社がサービスを行っていない事になります。会社の印象を委託先の応対で判断される。直接の意見が社員に直接届かない。それは【アカン】事ですよ？会社内の人間が直接やりとりをして当社の印象をよく感じていただき、営業の後方支援やマーケティングに関する事が可能となる。それが最善の方法と考えます。電話応対で当社を宣伝できる。やるべきですよ。

そうするには電話対応でも質が問われます。お客様が好意を抱く対応とはどのような事でしょうか？それは私たちが商品を買う立場になればわかります。愛想が無い、たらい回しにされる、商品知識がない…。反対に愛想がよく、即答できる商品知識や気遣いなどあれば素晴らしい会社だと思います。では当社のカスタマーサービスはどうすれば良いかわかりますよね？そうです。やりましょう！実践すればみんながハピネス。

▼電話対応

社員 T・H

以前、あるお客様から電話対応が悪いと言われたことがありました。お客様がおっしゃったのは「自分の大切な栄養食となるものを誰に注文したのかわからない。ちゃんと名前を言いなさい」と強く怒られました。すぐに事務員全員で、事の経緯を話しました。自分たちの電話対応について話し合い、ちゃんと名前を言う事にしました。

お客様からすれば、誰に注文し、いつ届くのか心配だと思います。その後、毎月注文して頂いていますが、今では声を聴いただけで、そのお客様だとわかるようになり、ささいな話をしたり、体の具合や、その他いろんな話をしたりします。一つの失敗（お客様の声）から学び、今の私たちがいるんだなと思います。

▼少しでも地域医療に貢献

社員 H・K

私が三嶋商事に興味をもった理由の一つが地域医療に貢献したいという、社長のコアバリューを拝見したからです。管理栄養士としての病院勤務では、なかなか患者さんと向き合うことができなかつたという自戒もありました。今は、様々なメーカーさんに直接、質問や意見交換ができる機会も多くて、施設・病院の栄養士さんや、お客様からの問い合わせに対して、何らかの解決策やその糸口をみつけていただいた時、少しはお役に立てたのかなと、この会社にくぐりあえてよかったと思える瞬間です。自分が与えられた使命を考えながら、これからも地域医療に少しでも貢献できればと思います。

▼『この世界であなたに会えてとてもうれしい』

社員 T・K

中国へ初めてお荷物を送ることになり、まずは国際電話の応対から関税を調べたり、支払方法を模索したり、いろいろ初めてを乗り越えて約2か月後に荷物到着のご連絡を頂いた時にはバンザイをしました。

その後、季節の花の写真を送りあったり、日本製品のサンプルを説明してあげたりして、何度もメールを頂いています。先日『この世界であなたに会えてとてもうれしい』というお言葉を頂けたのが大変う

れしかった。

▼“楽しみ”に待っていてくださる

社員 H・K

先日、ビースタイル御注文のお客様から、商品の届け日について電話でお問い合わせがありました。その中には、お取り寄せの商品が含まれており、2日後の到着の旨お伝えしました。その商品の中には、水分補給ゼリーが数点含まれておりました。比較的嚙下がしっかりされている方向けの商品だったこともあり、何気なく「嚙下状態はしっかりなさっているんですね」と話しかけました。お電話の主人は、お嫁さんか、娘さんで、ゼリーをご利用されているのはご家族様でしたが、水分補給ゼリーにとろみ剤を混ぜてご使用になられているということでした。

ちょうど手元に、嚙下の少し悪い方にお勧めできる水分補給ゼリーがあり、その商品の特徴をご説明してサンプルをお送りさせて頂きますとお伝えしました。ディサービスに水分補給ゼリーを持っていかれるなど、いろいろな会話が弾み、先方から最後に「商品が届くのを楽しみにしています。」と言っていました。ありがとうございました。

“楽しみ”に待っていてくださる・・・商品だけでなく心もお届けできる仕事なのだと思えて感じました。

▼失敗から学ぶこと

社員 H・K

先日、いつもお電話でご注文いただくお客様から、間違った商品が納品されているとかなり厳しい口調でのお電話がありました。伝票に記載されている商品とは違うラーメンを、間違って送付してしまいました。お客様は、商品を楽しみにされていたのは当然ですが、商品を届け次第すぐに支払いの手続きをしたかったとのことで、そのためにヘルパーさんが来る日に、商品到着日を合わせていたとのことでした。

翌日、社長と相談し、間違った商品を召し上がっていただけたらという思いで、改めてお詫びのお電話をいたしました。

お客さまから「少し興味があった商品なんです。」という言葉をお聞きし、「これからも三嶋さんで購入するけど、間違った商品は送らないように気をつけて仕事してくださいね。私も困るけど、三嶋さんも二度手間でしょ」とこちらの手間のことも心配して頂いていたことがわかりました。

お客様の一言で、失敗から学ぶことが多いと改め感じました。

▼栄養士さんの熱意に感謝

社員 H・K

Sクリニック様から、ご注文の電話のついでに、「12月頃調理実習をクリニックでするのですが、何かいい献立ないかしら？」とお話がありました。

調理実習は、たんぱく調整米を使った炊き込みごはんに決まり、試行錯誤の末、上手にごはんを炊き上げることができましたと、お礼の電話を頂きました。

実は途中、ごはんに芯が残る、べたついておいしくない、調理実習の日にちが迫っているので、別のたんぱく調整米に変更した方がいいのではと、クリニックの職員さんからも意見が出ていたそうです。

それでも、栄養士さんがなんとかこれまでのたんぱく調整米で成功させたいとの希望が強く、相談の電話が何回もあり、一緒に原因を探り、メーカーの営業さんの助言を得て、試作を繰り返し、当日を迎えたそうです。

私たちがお届けした商品を、必要とされる患者さんに、おいしい、続けて食べたいと思っていただけるように、ご指導いただいた栄養士の先生にとても感謝しています。

患者さん、患者さんの治療にあたられる栄養士の先生はじめ、医療スタッフの方のお役に立てるよう、これからもがんばっていききたいと思えます。

▼自分に言い聞かせている言葉

社員 T・K

わたしもよくネットショッピングを利用しますが、普通のネットショッピングでは、納期が遅くなる時や、在庫がなかった時はメールが来るだけのところがほとんどです。「遅いな」と思って、数日たってからメールに気づくこともしばしばあります。

ビースタイルのお客様は、時に「明日食べるごはんがない」という緊急性の高い方もおられるので、お届けになにかしらの問題が発生した場合、お邪魔かもしれませんがお電話でのご連絡をすることを率先してします。また、「営業日の午前中までにいただいたご注文は、在庫がある限り即日出荷する」

(2013年時点)というスピードも、ビースタイルが苦労しつつも、努力して実施している自慢のひとつです。(商品の在庫がなくて、しかも「明日届けてほしい」と希望の方に、他社からご注文いただいたほうが早く届く場合は、自分でそちらを探してご紹介したこともあります。)

たぶん、他のお店ではやらないだろう、でもお客様がしてほしいと思うことを、できる限り実践していきたい。

「カスタマーサービスをより良く」は、毎日のご注文に対応しながら、「大変だけど、どうする?」という時に遭遇した際、自分に言い聞かせている言葉です。

▼改善する試みが大切

社員 M・N

Amazon店でのご購入のお客様から、シヨップ評価欄で、商品が破損していたとのコメントがあり、ヤマト運輸さんの配送時の破損であることは明確でしたが、個別に謝罪すると共に、次回からは梱包方法を変えて、破損の無いように心がける旨を伝えました。

その方から再注文をいただいたので、倉庫の方と情報共有し、梱包を変更して出荷しました。

するとそのお客様から再度シヨップ評価を頂き、「前回、注文時には商品の潰れがありました。今回は梱包が改善されましたので、安心して商品を受け取れました。評価コメントで改善いただき嬉しく思います。次回も注文いたしますので宜しくお願い致します。」

というコメントをいただきました。

お客様からの声を少しでも反映し、改善する試みが大切だと改めて思いました。

▼「いつも」

社員 M・H

電話対応で私が個人的に心がけていることがあります。（クセ？）頻繁にお電話をしてこられる先方様は必ず「いつもありがとうございます」の言葉で電話を切る、ということです。

「いつも」という言葉を添えて感謝の意を表現しております。

普通に「ありがとうございます」というより「いつも」を付けることによってより親近感と特別性を抱いていただけです。

お客様が身近に感じていただける、親しみのある会社を目指したいです。

▼購入した理由の1%でも

社員 Y・K

先日、在宅個人様からのお電話をとった時のことです。その方は初めて『三嶋商事』にお電話をしてくれた方でした。

ご主人のお食事に困っていて、色んなところから治療食のパンフレットを取り寄せているが、なかなか自分がいいと思うものがないとのこと。

そこでどういったお食事を求めていらっしゃるのか伺ってみると、お弁当の様な色々な種類がすこしずつ入っているのが理想なんだけど・・・と仰ったので「これは!!!」と思い弊社で取り扱っている冷凍のお弁当を勧めてみました。

すると「それすごくいい」と喜んで頂け、どんなおかずが見たいのですぐにパンフレットを送ってほしいと仰っていただけました。

そこでお電話は切り、パンフレットの準備をしていたのですが、その時に色々とお話を聞いていた中で、今自分で作っているが、毎日メニューを考えるのが大変だと仰っていたのを思い出し、弊社にあるレシピが載っている冊子いくつかと、お手紙をお入れしました。

すると翌週ぐらいにその方のご注文が・・・！

色々な会社の中から『三嶋商事』を選んでくださった。というのが嬉しかったです。

その方の弊社で購入した理由の1%でも、私の対応がよかったからという理由があればなく・・・と思う出来事でした。

▼現場感覚が大事

代表取締役 三嶋 頼之

平成24年12月に、低たんぱくのごはんを、いつも購入されているお客様からクレームがありました。

内容は、いつもと同じ商品だけど食べると上層は硬く、下層はべたつくといった内容でした。

商品ロットに問題があるのかと思ひ、商品の交換に伺いました。

その後、再度電話が鳴り、やはり変わってないとのこと。

以前に引き取った商品は、私も会社に戻り試食しましたが、さほど違和感を感じられなかったので、

その旨をお客様に電話で伝えたのですが、話を聞いているうちに再度お邪魔してお客様の自宅を試したいという気持ちになり、今からお邪魔する許可を頂きました。

そして、お客様の自宅にて電子レンジを使い試してみると、本当におっしゃる通りの出来上がりになり、その場でメーカーさんの研究所と連絡をとってやり取りをしていました。

そんなやりとりの中、お客様が発した言葉が私の心にすごく残りました。

「一度交換に来たやろ。そのあと交換した商品がどうやったか聞かなあかんわ。こっちから連絡してからの行動じゃあかんやろ。俺も会社員で勤めていたからわかるけど、それが商売やん。」

人数も多くなり、会社の経営全般をみる立場になり、現場感覚・営業感覚を出せなかった自分自身に
対し、恥ずかしく感じました。今回の件は、私が直接交換に行っているにも関わらず・・・

その後、何度か期間を置いて不定期ですが連絡をとっています。再度、電話をしたときに言われた言葉
「覚えてくれたんやね。そう、それが重要なんや。気にかけてくれてありがとう」でした。

営業に戻った気分がして、嬉しかった。

このお客様には、また不定期に連絡をしていきます。

▼緊急時の納品対応

社員 S・M

以前、サービス向上のため直接お客様のところへ、ご要望や改善などがないか、ヒアリングに出かけました。

現状の弊社サービスで、満足していることが一番多かったのは、『緊急な納品をお願いした時に対応してくれる』ということでした。

病院ではいろいろの疾患を持つ方が急に入院してくることがある。こういった場合に緊急で商品が必要になるケースがある。例えば、腎疾患を持っていて、PLCご飯が必要になる場合や、経管栄養で流動食が必要な場合等。そう思うと、私たちの扱っている商品は患者さんになくってはならないものであり、命にも少なからず関わっているということですね。

しっかりとした判断の中で今後も緊急時の納品対応は 継続したいですね。

▼私がいつも心がけていること

社員 T・H

それは、元気よく笑顔で丁寧に話を最後まで聞く。当たり前のことなのですが、当たり前を自然と出来るように心がけています。

4

カスタマーサービスを
をより良く



5

確かな情報を届けるために
積極的に知識（ナレッジ）
を身につける



私の仕事は直接お客様と接することが無く、電話でのやり取りになります。顔が見えない分、話し方一つで相手の印象が変わり、時には不快な思いをさせてしまうこともあります。お客様との電話の最後に『ありがとう。あなたどちらさん？また電話しますね』『いつも親切やね』と言われた時や、怒られるときもあります。

電話の印象で会社のイメージもかわります。

これからも、お客様に喜んでいただける三嶋商事として心がけていきます。

【5】 確かな情報を届けるために積極的に知識（ナレッジ）を身につける

3でも触れましたが、商品知識は必須です。私たちのお客様はどのような方々ですか？私たちの販売する商品はどのような商品ですか？私たちの商品を使用する背景はしっかりと把握していなければなりません。一般では市販されていない商品ばかりです。相手の立場で考えるには本人がこれらの事を充分理解していなければなりません。社内でも教育します。しかし、社内で教育できる事で全てを身につける事は不可能です。セミナーや本、WEBなどで知る事もできます。勉強には教わる側の努力や姿勢が必要です。我々が販売する商品の背景を充分理解すれば何をしなければならぬかわかります。確かな情報を身に付けるためには積極的にならなければなりません。どのくらいの事が積極的なのか？それは、自分の時間で努力をすることはもちろんですが、人の行動などを盗みとるくらいの気持ちが大切だと私は思います。セミナーや本で学ぶ、ではなく盗む。知識のある方の行動、言動を真似る、聞くではなく盗む。これくらいの気持ちで積極的にではないでしょうか？教えてもらうでは消極的だと感じていきます。確かな情報を届ける使命。実践すれば、みんながハピネスです。

▼情報収集と情報整理、その後の情報提供

社員 H・K

先日、施設様より、とろみ剤の増粘多糖類で下痢を起こす方がいらっしゃるのですが、なんとかゲル化剤をみつけてほしいとの依頼がありました。

たいていのとろみ剤には、増粘多糖類が含まれており、下痢を起こした商品から増粘多糖類を絞込みができないかと、施設様に色々お問い合わせしてなんとか限定することができました。

その後、メーカーの営業の方に、対象となる増粘多糖類を含んでいないゲル化剤をみつけていただき、施設様にサンプルをお届けすることができました。

何より、下痢で困っている方にお使いできる商品がみつかったことに安心しました。

卸の立場ではありませんが、メーカーさんと施設さんの間を取り持つ者の責任として、問題の原因が何かを特定するための情報収集と情報整理、その後の情報提供は必要です。

そのための、日々新しくなる商品知識はもとより、疾病に対する知識の習得は必要だと思えます。当社はそのための機会は多くあり、存分に活用していきたいと思えます。

▼営業マンとしての知識

社員 N・T

得意先のグループホームさんでの小さな出来事のお話です。いつもどおりに納品をして集金も済み、その施設さんの自動ドアから外に出ました。

すると直後に、顔馴染みであるその職員さんに「利用者さんに貧血の人が一人いてるんだけど、食欲もなくて…」と相談に駆け寄って下さいました。そこで僕はとりあえず「鉄分強化食品を案内」と即座に思いました。偶然にも、車においしくサポートゼリー（H食品）セットのサンプルを載せていたので、それを一箱渡しました。（商品はたんぱく質5g カルシウム200mg 鉄6mg 亜鉛6mgの栄養強化）パサつく食べ物は厳しいと仰っていたので、その点でもゼリーだから、ニーズに合致した商品であると思いました。

そして、つい先日納品で伺った際に、その職員さんにお会いできたので、貧血の利用者さんはどうだったかと尋ねると「1回に食べる量は4分の1ぐらいだけ食べてくれました。今後、注文するか利用者さんと相談してみます。味はイチゴかバナナが良さそうでした。」

うん、微々たるものですが、地域医療に貢献できたかなと思いました。

今回の出来事です。思ったのは、営業マンとして、必要最低限の知識（この症状・病態にはこの栄養成分を摂取する）→「僕の現時点の勝手な解釈ですが」を持つことは、地域医療に貢献する円滑なツールであると感じました。先月に参加させて頂いた社外ミーティングでは、僕のテーブルでは「聞く力」につい

ての談話がありました。それは営業マンにとっては、最重要であるという意見があり、僕は強く共感していました。しかし、極論かもしれないですが、もし、今回のケースの場合、真摯に聞くことはそうであるが、次の段階として、そのような知識がないとなると話は円滑に進まなかったと感じました。僕自身の中では、当社の営業マンとして、「聞く力」＋「必要最低限の知識」を基盤として、そこからの成長のメソッドは個々人によりけりであるのかなと感じました。僕自身、深い知識を持っていないので、その点はいろんな人に教わったり、独学して持てるようにしていきたい所存です。

次回の注文中のゼリーがプラスしてくれたらなああと内心思い続けています：

▼身につけないと確かな情報は届けられない

社員 S・M

昨年6月より受講していたSonick管理栄養士国家試験対策講座（全12回）も終えることとなりました。これは、社長と私が個人的に参加させていただいていた勉強会です。名前の通り管理栄養士試験に合格するための講義内容ですが私にとっても勉強しておくことで、今まで以上に管理栄養士さんや他医療関係者への理解がより深まる内容でした。

特に感じたことは「基礎栄養学」「人体の構造と機能」は今後も勉強し続けなければならない分野でありスタンダードをしっかりと身につけないと、確かな情報は届けられないのでは？

もうひとつ、独学で果たして管理栄養士さんの話を理解して提案型の営業ができるのだろうか？そんなことを考えていた中、ある病院のK先生より「S o n i c k メイン講座も勉強したいという気持ちの人は参加してもよいですよ」と温かい一言いただきました。

そして、これを1課営業スタッフに話したところY君、N君が参加をしてくれる事になりました。（Bさんはすでに登録済）

この勉強会への参加は自分の休みの時間、プライベートを使うことになります。しかし、会社が掲げる経営理念・ビジョンを達成する為には必要なステップかもしれません。今回、参加を決意してくれたみなさんありがとうございます。そして、確かな情報を届けるためこれから頑張りましょう。

▼先生の言葉

社員 H・K

私が管理栄養士の養成専門学校在学中に出会った、スポーツ栄養学の先生の言葉をいつも思い返します。

「栄養士さんは栄養素やエネルギー、たんぱく質の計算が出来て当たり前。でも、人は口から栄養素やエネルギーを食べているわけではありません。口から『ほうれんそうのおひたし』や『おにぎり』を食べていることを忘れないで下さい。」

三嶋商事が扱っている商品は、治療食、介護食などご利用になられる方にとって、「おいしい」とか「継続して食べたい」という商品でないかもしれませんが。腎不全の患者さんにとって、低たんぱくの食事を継続して食べていただくことは治療法の一つです。

三嶋商事をご利用いただいている方に、食事の楽しみを少しでも感じていただける商品を提供しつづける為には、病気について、商品についての勉強は欠かせないと思っています。

▼お客様を通じて勉強

社員 T・H

お電話でご注文頂くお客様からのお悩みからはじまる出来事です。

病院からは何の指示も無くカタログをもらっただけで、どうしていいのか迷っていたところ、ご自分でどうにかしようと低たんぱくのご飯を購入されました。

購入商品は『でんぷん米1／20』で何度炊いてもパサパサになり、水の量を増やしても美味しく炊けず・・・

あまり食べて貰えなくなつたこととお電話くださいました。

調べたところ、でんぷん米1／20はチャーハン・炊き込みご飯に適しており、炊き込みご飯の素をおススメしたのですが、白いご飯の方が好きなようで、私では知識不足でいい案がでず、メーカーさ

んに美味しく炊ける方法を聞きました。

でんぶん米はそのままでパサパサになるので、『もち粉もしくはお餅（100gに対して45g）を粉状し、一緒に炊くとモチリ感が出て美味しく出来ますよ』と回答頂き、お客様にお伝えしたところ、すごく喜んでいただきました。

ネットのほうでも炊き方について情報をプラスし、社員皆で情報共有し、一つ勉強になりました。

お客様のお悩みからひとつひとつ調べることにより、私たちも知識が増え、まだまだ悩んでいるお客様のお役に立てるのではないかと思いました。

▼ゲンキの時間

社員 B・N

既にご存知な方もいらっしゃるかと思いますが、毎週日曜日の朝7:00〜7:30（毎日放送）で放映しています「ゲンキの時間」は勉強になります。（MCは三宅裕司）この番組の良い所は毎週病態別に、その病気のエキスパートドクターが出演して、病気のメカニズムや実際の症例・治療方法の種類などを映像で教えてくれるので非常にわかりやすく知識向上になるので、ご存知で無い方は休日の早い時間帯ではありますが是非ご覧下さい。

▼勉強が出来る環境

社員 M・N

そろそろ入社して1年がたち、当初は「嚙下」の読み方すらわからなかったことを思うと、少しずつ知識がついてきたのかと思います。

この1年の間にいろんな勉強会があり、10回以上は参加しました。

三嶋商事に入社して、入社前だったら絶対に知りえなかった事を沢山知ることが出来ています。働きながら勉強が出来る環境があることがすごく素敵なことだと思います。

これからも、どんどん勉強会に参加し、お客様の役に立てていきたいです。

▼五感で得た体感が一番

社員 T・K

「あなたの台所（キッチン）が、病院です。」と 以前知り合った薬膳の先生が言っていました。

「チャングムの誓い」では、幼いチャングムが修行の一環で、井戸や川の水を飲み比べて微細な味の差異を自分の舌で覚える場面があります。

介護食、治療食は日々進化し、たくさんの商品が発売されています。

わたしは食いしん坊なので、新製品の勉強会などでいろんなものを食べて覚えます。あまりおいしく

ないという流動食も、むしろ口に入れてみます。五感で得た体感が、一番身に付きやすいと知っていますからです。また、そうすることで、お客様からの味や食感のご質問に答えることができます。

普通は口から摂取することのない流動食について「どんな味ですか？」という、海外からのお問い合わせもありました。

低たんぱく食品を使っている方が、「肉まんを作りたい」というご要望があり、パンケーキの素を使った饅頭生地の作り方を教えてもらったこともあります。

お客様からのお問い合わせによって勉強し、成長させていただいている部分も大きいと言えます。

▼栄養士さんと同じ勉強

社員 K・G

今年に入ってから、ある勉強会に参加させて頂いています。そこは、栄養士さんが勉強するための勉強会です。私が担当するエリアの栄養士さんも数名参加されています。初参加した日や、後日納品で伺った際に、栄養士さんに言われたことが、「勉強熱心な会社ですね」、「休みの日やのに大変やね」、「あんたあほちゃうか」でした。

人それぞれ発言は異なりますが、共通して言えることは、みなさん嬉しそうでした。勉強の内容の方は、正直難しく、自身のレベルが至っていないということもあり、すぐに仕事に活かせるものではな

いと実感しています。参加するたびに毎回新たな発見があることが唯一の救いだと感じていますし、同じ会場で栄養士さんと同じ内容を勉強している雰囲気を感じてきていることが良い経験になっていると思います。

▼南河内嚙下勉強会

代表取締役 三嶋 頼之

南河内嚙下勉強会という、医療従事者向けの勉強会を発足して10年になります。

世話人として、この会を支えて次回の記念大会で31回目を迎えます。

当初は、栄養士の先生方と自分たちが勉強したいと考え企画をしました。

10年前から「摂食・嚙下」と呼ばれる言葉が、医療の現場で大変クローズアップされてきました。しかし、他の栄養分野とは違い、ガイドラインもなく、患者さんごとにオーダーメイドのアセスメントをしなければなりません。

関わる職種も多数です。この分野を学ばなければ、私たちの販売する商品についても、的確に理解できず、危険であると感じていました。この勉強会を主催する側になり、本当にたくさんの知識を身につける事ができました。また、専門学会に研究を発表する立場にも携わる事ができました。

振り返れば、10年間よく継続できた世話人同士で話すこともあり。医療従事者の専門家の中

に、一人卸会社の私が入っていても、同じ仲間と思って頂ける事が大変嬉しく思います。今年から、この勉強会の事務局も担当することになり、さらに責任は増えますが、頼りにされる有難さを噛みしめ、さらに貪欲に勉強していきたい。また、勉強できる場の提供をしていきたいと考えています。

人生日々勉強、積極的にこれからも「治療食」を販売する会社として、知識をつけ確かな商品、確かな情報を届けていきたいと思っています。

▼お客様からのSOS

社員 H・K

お客様からのご質問やお問い合わせにより、私たち社員の知識が一つ一つ増えていきます。

メーカーさんに確認することですぐに解決できる場合もあれば、メーカーさんの情報をもとに一度当社でも確認してお答えすることもあります。また、お客様がお急ぎの場合は、メーカーさんの情報をお伝えして後日、当社で確認することもあります。

社員が休日自宅で検証することもあれば、会社で業務終了後あるいは早朝始業前に検証することもあります。また、日中、メンバーがそれぞれの担当業務を調整して、試食会や意見交換会を持つこともあります。私たちができる最低限の努力との思いで取り組んでいます。

今すぐに困っているお客様にはB e t t e rでない情報をお伝えすることになっているかもしれないませ

ん。

それでも、お客様のSOSと一緒に解決できるように、この最低限の努力を今後も積み上げていきたいと思います。

お客様に安心して購入していただける会社にしていきたいと思います。

【6】変化を受入れ、変化（改善）をする 創造的な発想推進

ジョンソン・エンド・ジョンソンという会社はご存知だと思います。医療品やスキンケア商品、コンタクトレンズなど世界各国で販売するビッグな会社です。その日本法人社長の著書で語られる一節を紹介します。

消費者が変わり、流通が変わり、テクノロジーが変わり、政府の規制が変わるなかで、一企業の理念が未来永劫に不変ということはありえない。

「唯一不変なものは変化のみである」

環境は変わります。このカルチャーブックによって皆さんのやるべき事も変わると思っています。そうです。変化に対応しなければ何事にも成功しません。現状維持を決して受け入れず、現状維持に満足しきらないでください。これからこの会社は変化を続けると思っています。それは皆さんが体験した事がない大きな改革である場合や、極些細な小さな改善の場合もあります。変化に対応できるように努力してください。日々変化・改善の意識で取組んでください。絶え間ない変化を歓迎することが私たちの文化だと理解してください。変化するにはより現場の声が重要になります。最前線の人たちを起点とするボトムアップが重要です。毎日1人が一つだけでも小さな改善をする事で、会社の営業日で換算すると約240個も年間に変化・改善がなされます。それが働く人数分になると1年後会社は劇的な変化・改善をしていることでしょう！

やるからには楽しくしたいですね。ユニークでユーモアな発想は推進いたします。変化・改善にあな
たが考えるユニークでユーモアな発想をドンドン教えてください。他と違う当社らしい所が出ればハピ
ネスです！

▼お客様の声で改善

社員 H・K

改善のきっかけはお客様の1本の電話から始まることしばしばあります。

今冬一番の寒さを連日更新していたある日、その電話はありません。

「S社の半固形流動食が固くて胃ろうカテーテルに注入できず、直接メーカーさんに問い合わせして対応策を調べました。販売先（B・S・t・y・e）の通販サイトにも対応策を載せないと多くの利用者の方が困っていると思います。」という内容でした。

早速、S社そしてT社の営業の方に連絡をとり、対応策を掲載することになりました。

まだまだ不十分な当社のサイトをよりお役に立てるように改善していくことは、お客さまに安全、安心していただける商品をお届けする一歩でもあります。

これからお客様の声を喜んでいただける形にしていきたいと思えます。

▼ダンボールアーティスト

社員 T・K

在宅通販部門を担当する2課のチームには、各々高い技術、経験を持ったスタッフがいます。よくこなな小さい会社で、これだけスキルフルなスタッフが集まったなど常々感嘆するのですが、その中にダンボールアーティストがいます。

起業の創成期にありがちな、出（いずる）を引き締め^{りんしよくか}吝嗇家にならざるを得ない環境がそうさせるこ

ともあるのですが、Mさんが作る、アマゾンでも手に入らない、オーダーメイドの家具(?)のいくつかをご紹介します。

(ホワイトボード) (封筒ラック) (注文書入れラック)

これらの数々は、機能的かつもっとも必要な場所に最小限のスペースで設置され、私たちの仕事を拂わせてくれています。オフィスの至る所に徐々に増えていくそれらが、いずれ社長から「ダンボールアーティスト賞」を授かる日がくることでしょう。

▼いいと思ったことは恐れず行動

社員 N・T

「日本一社員がしあわせな会社のへんなきまり」というビジネス書でのお話です。(内容は殆どが経営者の視点です)

岐阜県にある未来工業(株)のきまりや創業者の考えが綴られていて、変化(改善)をするヒントがたくさん詰まっている内容でもあると思いました。こんなユニークな会社は今までに聞いたことがありませんので、是非ともこの会社を一度は検索してみてください。いろんなことに仰天すると思います。

その中で、当社のコアバリュー6に類似する改善提案制度というものもあります。というものの著者(創業者)の考えのまとめで、常に考える。他人と差別化する。いいと思ったことは恐れず行動に移す。

ダメならすぐに戻す。という4点であり、これには私も共感と同時に、社長がコアバリューの説明でもコメントされていた共通の言葉、『差別化』（＝ブランド化）が挙げられています。

これは、会社としてもそうですが、一営業マンとしてもしていきたい思いがあります。先日、1課の得意先様のヒアリングで、良い意見や悪い点が見えることができ、良い点はそのまま伸ばしていけば他社との差別化になると思っっています。一方、悪い点は、常に考え、いいと思ったことは恐れず行動に移し、ダメならすぐに戻す。そうすれば、ヒアリングをやってもらったことにより、より差別化を実現できるはずだと思えました。

▼それに気づくチャンス

社員 M・N

私が前に勤めていた会社は、人の入れ替わりが激しい職場でした。接客業ですので、常にお客様視点で考え、改善してかなければならないのですが、長く働くと、「働いているスタッフがお客様になった【つもり】でのお客様視点」の考え方になってしまいがちです。

そんなとき、新しいスタッフが入社すると、既存のスタッフよりも、ずっとお客様に近い視点での見やアイデアを持っていて、気づかされることがたくさんありました。

三嶋商事も、人がどんどん増えて、システムも増えていっています。

今まで当たり前前になってきている行動やスタイルが、本当はもっと効率的で良い方法があるかもしれない。いろいろな環境の変化がある今が、それに気づくチャンスかもしれません。

▼はじめての見積で変化を楽しむ

社員 T・H

いつもご注文くださる、ある施設様から非常食についてお問い合わせがありました。

非常食はいつも別のところから購入していたようで、今回から三嶋商事で購入考えているので見積りがほしいそのような内容でした。

三嶋商事に入って見積り作成したことが無かったので、軽い気持ちで私が見積り作ってみようかなとと思ったのが始まりです。

1課の課長に確認しながら作業を進めていき、お客様に見積りを提出し、お電話でやり取りした結果、3施設からご注文を頂きました。

購入に繋がったときすぐくうれしく、発送までちゃんとしなくては、自分の中で『やりとげる!!』という気持ちでいっぱいでした。

一人ではできなかったことを課長が助けてくれ、そしてお客様に喜んでいただきました。事務員もこれから、いろんなことにチャレンジし変化を楽しんでいきたいと思えます。

会社のコアバリュー名札の私のニックネームですが、これにはちゃんと由来があったりします。

私のニックネーム(?)となっている「破壊神」ですが、・・・実は昔に、仕事上で言われたニックネームでして、何でもかんでも物を壊す破壊者、という意味でなく、人が今までに築き上げてきた価値を破壊するという意味の「破壊」だそうです。

元来「破壊神」というのは元々あるものを壊し、その壊れた中から新しく再生させるという意味があります。破壊と再生はセットだそうです。

確かに、他人に指摘されて気が付いたのですが、自分は既存のやり方をバツサリと「破壊」する傾向があるようで、思いついたら、即試す。ダメだったらすぐに手を引く。そして新しい方法を試す・・・そして破壊した結果、新しい発見や面白いことが見つかったら面白がって喜んでいる所があります。(これが「再生」かな?)

ネット上の販売戦略のトライアル&エラーで重要なのは、既存のやり方、価値観にとらわれることなく、臨機応変に対応して「チャレンジ」することだと思います。

凝り固まった方法では絶対に壁を突破できません。常に「変化、改善」の繰り返しです。まさに「破壊と再生」でしょうか。

破壊して、様々なプロジェクトを成功させたいですね。

▼もっと簡単に

社員 Y・K

私の仕事の時の脳は『いましていることがもっと簡単にできないだろうか』を考えています。

『簡単じゃなくもっと頑張れよ!』と言われそうですが(笑)

私はそうゆう考え方も大事ではないかと思っています。

ある日『今していることをもっと簡単にできないか』が私の頭の中に登場しました。

それは毎日の締め処理後の2課の売上を報告していたときです。

当時は各店舗の売上集計をエクセルデータで計算!または伝票を見ながら手計算で行っていました。

ですが、受注量が増えていくにつれ、今の方法では時間的ロスが増える、計算ミスの可能性が高くなるなどの事が予想されてきました。

そこでワンクリックで正確かつ、簡単に各店舗の売上と総計が出せるようなアクセスを使った仕組みを考え作成しました。

結果、課内の方からも喜んで頂き今はそれを使っています。

作成後、ヤフー店もオープンしましたが、そちらもすぐ対応しオープン前と変わらずワンクリックで売上報告が来ています。

これからも依頼があった時や、私自身見つけ次第だんだん改善していきたいです。

▼価値観の変化

社員 H・K

当社は在宅のお客様から午前中にご注文いただくと当日出荷できる商品と、ご注文数量が多く欠品により少しお待ちいただく商品、あるいはお客様からのご注文後メーカーさんに発注するお取り寄せ商品があります。

当社の通販サイトでは、このお取り寄せ商品に対して、「お届けまでに3〜5営業日要する」ことをお知らせしており、私自身、ご注文を頂いているお客様はサイトの表示をご覧の上、ご了承いただいております。

ところが先日、お取り寄せ商品の到着日について、お電話で確認されてきたお客様との会話を通し、お客様は決まってお納得されているのではなく、大目に見てくださっているだけだと気づきました。

お取り寄せ商品をお待ちいただいているお客様に対して、「お待ち頂いて申し訳ありません」という気持ちで接することで、初めてお客様がこちらと向き合ってお話して頂けるのだと思いました。

そのお客様との会話の中で、気づけなかったことを今も心苦しく思っています。そのお客様のおかげで、当社の取扱う商品の意味、私のお客様への接し方を深く深く考える機会を与えて頂けたことを大変感謝しております。

【7】意欲的（マインド）なコミュニケーションを率先する

気持ちが入ったコミュニケーションの事です。気持ちが入るとは理念を使命とするためのコミュニケーション。つまり、社内、社外でも会社に関わる前向きなコミュニケーションを取って頂きたい。これらのコアバリューを実践する中でつまらないコミュニケーションはしている時間などないじゃないですか。前向きなコミュニケーションはワクワクします。あちこちで聞こえてくるとさらにワクワクします。反対につまらない世間話などは気持ちが落胆します。そのようなコミュニケーションは時間外ですべきです。また、そのようなコミュニケーションは意欲的な人からすれば聞きたくない事です。世間話は自分の時間におさめましょう。意欲的な話は大歓迎です！

全員が同じ気持ちなら「みんながハピネス」状態です。

▼意欲的な情報共有

社員 S・M

社員全員が同じ目的を達成するには情報交換コミュニケーションが重要です。現在、1課では冷凍商材の販売方法で色々と考えています。メーカー様と同行販売を中心に拡充中ですが、冷凍販売の当社担

当者との情報交換を何より一番に考えています。お互いの担当エリアに特徴はありますが、案内の切り口や病院での献立情報などよく話せるようになりました。これは冷凍販売を任された使命でもあるからです。今後はこのエピソードより、もっと意欲的で楽しいコミュニケーションができると思います。

▼コアバリューに対して自分が出来た事

社員 Y・T

「Y君から買うわ！その変わり僕が移動してもY君が持ってきてや！」

この一言に鳥肌が立ちました。

弊社が取り扱っている商品と同じモノを使用している施設さんがあります。価格は弊社の方が高いのですが、5月から6月頃から弊社から納品させて頂いています。なぜ弊社から取ってくれているのかを聞くと「いつも元気で雰囲気も良いし、時々無理なお願ひも聞いてくれるし（笑）」とのことでした。この施設さんは給食委託会社さんで、異動が度々あるそうで、その方は3月頃から勤務されています。私はその時から“世間話や、しようもない話”をして、徐々に仲良くして頂けるようになりました。このような経緯から、価格を超えて「人」対「人」の大切さを知りました。

▼コアバリューの真髄、ネガティブを排除

代表取締役 三嶋 頼之

在宅のお客様に対して商品の出荷ミスが重なりました。短期間で繰り返す一番あつてはならない事でした。出荷作業の担当者は全てパートの男性で一番上は70代半ばの方です。

みなさん真面目で会社には30分前から率先して出勤し、出荷の準備をしてくれています。

そんな人生の先輩方に若輩者の私が注意するのも躊躇することはありますが、私が言わなければ一番お客様に迷惑がかかります。

全員集めて出荷ミスの事を話しました。すると、一人の中心的存在の男性が「これは気の緩みや」と発してくれました。起こった事は取り戻せないのです、どのように改善して繰り返さないかを話合いました。すると、率先して案が出てきてアナログですが、自分たちでできる限りの事を実践して行く事になりました。ミスを減らす大型な設備投資ができる程の規模ではないですが、皆が率先しミスと言うネガティブな事に対しても意欲的なコミュニケーションになったことが、なにより嬉しかったです。

前向きなコミュニケーションを出来るリーダー的存在がいるからこそだと改めて感じました。

ネガティブな事でも前向きに良案を出す事。このコアバリューの真髄です。全員がそのようなコミュニケーションを取ることが出来れば、ハピネスです。

▼気になる虫

社員 H・K

職場のコミュニケーションは大切だと思います。

営業担当者から「〇〇の施設さんからとろみ剤が固まらない。思い当たることありますか？」私の中の「気になる虫」が動き始める瞬間です。

すぐにメーカーさんに問い合わせをして、それでも疑問が残る場合は、サンプルを頂いて実験や試食など行います。実験結果から、色々な発見があります。疑問がすっきりすることで、営業担当者から施設さんへの提案方法が明確になったりと様々です。

営業担当者とのコミュニケーションは商品知識を深める絶好のチャンスです。

▼大事な落とし物

社員 B・N

私の担当エリアにある特養さんへ納品に伺った時の事、その日は納品商品が多くて台車いっぱい積んで納品口へ向かっていると、敷地内駐車場と歩道の境目に封筒らしき物が落ちていました。その時は商品もいっぱいあるし納品時間も掛かるので一瞬ためらいましたが、一旦台車を置いて拾いに行くとそれは病院が発行していた「退院証明書」でそこにはお名前と年齢が記載されていて、年齢が93歳だ

ったのでもしかして・・・？

ここの特養さんの入所さんが落とされたのではと思い、受付へ持参するとその予想が当り、「うちの入所者さんの物で大切な書類です！拾って頂いてありがとうございます」と言われました。迷った結果積極的に拾いに行って結果良し！先方さんとのコミュニケーションも良くなりました。

▼うれしい食事のお誘い

社員 M・N

私が入社したとき、入社したその日にTさんがMさんと私をご飯に誘ってくれました。

「新しい職場に早くなれないと・・・」と不安とプレッシャーがあつたので、すごく嬉しかったのを覚えていきます。

ご飯に行ったときには、会社の人たちのことや、これからどのようなビジョンでやっていくのかを教えてくださいました。

おかげで、早く馴染め、2課のチームワークもよくなりました。

今では、いろんな問題点や課題があるたびに、2課のメンバー4人でいろんな意見を言い合えるよいチームになったと思います。

▼最初が肝心

社員 M・H

ECサイトのシヨップにはそれぞれ専属の担当者が一名付きます。

初めてその担当者がご挨拶の電話を掛けてこられました。あまり印象の良くない対応でした。営業担当なのに、どこか軽くて浅い、適当さのある印象でした。

個人的にもあまり良い印象が無く、今後、担当交代までこの方が当店の担当となるので、ここは思い切ってガツンと一発目に色々と言っておかないといけない気がしましたので、三嶋商事のポリシーをお伝えしました。（やや怒り気味で）すると、担当者に理解していただき、その後、お電話を下さるときは、冗談を楽しく交えながら、親身になって今後の方針や情報提供などをしてくれるようになりました。今度、機会があればお会いする予定です。コミュニケーションは大切です。

▼SOSを発見

社員 H・K

当社の通販サイトをご覧になったお客様からカタログ請求のご依頼をお電話で受けました。既に、ご利用中の他社さんの通販サイトより「たんぱく調整米（米粒タイプ）の価格が安いから」とのことでした。

この調整米を5つ購入すると送料が無料（一万円以上の購入）になることを確認され、お電話を切りかけましたがなんとなくお客様の口調が私の心に引っかかり、もう少しお話することにしました。

そこで調整米以外の商品、パンなどと一緒に購入していただけることもお伝えしたところ、パンはパンミックスでいつも作っているとのお返事がありました。余計な案内をしてみましたと少し後悔しながら、ご迷惑かなあと思いながら、どのようにしてパンを作っているかを伺いました。

お客様はホームベーカリーでパンを作っていることや、調整米を炊いてごはんにしてからホームベーカリーでパンを作っていることもお話してくれました。ただし、調整米のごはんの炊き上がりがいつも柔らかく出来上がり思い通りのパンが出来ないこと、調整米を保管中、色が変わってくることなど困っているというお話もされました。

そこで新商品の調整米が常温保存でき、炊き上がりも水分調整でかために炊き上がることをご説明し、サンプル品を同封して、パン作りが出来るかどうか試していただくことになりました。

当社のモットーは、お値段は経済的に（治療食を長く続けていただくために、家計の負担を少しでも軽くしたいとの創業者の思いが今も受け継がれています）提供する以外に、今回のお客様のように、SOSをなかなか発することが出来ずにいるお客様の声を、しっかりと聴くことも忘れてはならないことだと思いました。

6

変化を受け入れ、
変化（改善）をする
創造的な発想推進



7

意欲的（マインド）
なコミュニケーション
を率先する



【8】環境・会社・自分をキレイに、自慢できる会社をつくる

職場環境の維持改善で用いられるスローガンに5S（ゴーエス）があります。5Sとは、

整理（いらぬものを捨てる）

整頓（決められた物を決められた場所に置き、いつでも取り出せる状態にしておく）

清掃（常に掃除をして職場の清潔に保つ）

清潔（整理・整頓・清掃を維持する）

躰（決められたルール・手順を正しく守る習慣をつける）

この運動はよく耳にしますが、実践していない会社も中小企業にはよく見受けられます。大企業は清掃を外部に委託していたりします。中小企業はそんなお金は払ってられないのが現状ではないでしょうか。だとすれば誰がやる？です。皆さんのお陰もあり現在の会社は中古物件で最初は汚かったのですが、今では訪問された方が「キレイにしていますね」、「商品も整理されていて会社を見れば行き届いているのがわかります。」と言っていたり、朝は私がするか、事務所内は掃除機での掃除、机・電話の掃除、

廊下、階段のほうき掃除、倉庫のモップ掃除、トイレの掃除、出入り口の窓の拭き掃除、会社周りの清掃、営業者は特に早く出勤し、これ以外に自分の乗車する車の掃除です。本当によくやってくれていると感謝します。

私が掃除を何故毎朝一番に来てするのか？それはもう習慣です。先代から行なっていましたので本当に習慣です。先代はよく言っていました。

「食品を売っている会社だ。車の中は毎日掃除する。誰が見ているかわからない。」きっと創業時は食品を売っている自覚はもちろんの事、本人の性格もキレイ好きではありましたが、商品の一つでも売る為のアピールの方法でもあったと思います。少しでも差別化、武器にする、清潔に心掛けていらっしゃる方から買いたいですよね。創業時の苦労は私たちには計り知れないでしょう。またこんな事も言っていました。「車の外は汚れて当たり前、そこはコスト（スタンド洗車）をかけ時間を省略すればいい。」だから今でもガソリンスタンドの洗車会員に全車入っています。洗車していますか？

「朝から会社内と外を掃除すれば気持ちよく仕事がスタートできる！」

これも口癖でした。毎日していました。もっともな習慣を引継いだだけです。

話を戻します。会議の日には普段やらない所をキレイにする事を目的に、出勤者で会社周りの雑草取りもしています。

こんな光景を見ました。私が入社してきた時、一人先に来ていた社員がいました。会社の鍵は私と管理職2名しか持っていない為にまだ会社には入れない状態でした。その社員は会議の後の掃除で雑草取り

の役を担当していたのですが、私が来るまで花壇の雑草取りをしていたのです。会社を開けいつも通りに掃除をしていると同じ雑草取りを担当していた社員が来て二人で話をしていました。「この間取ったばかりなのにもう生えてきているわ」「え？もう生えてきていますか？ほんまですわね」雑草取りをするまでは気にもしていなかった事が今は気になる。それがすごく嬉しかったです。

普段からキレイにする事で大掃除なるものは少しだけの小掃除になるでしょう。

キレイな会社は自慢できます。これからもキレイにして、キレイに使いましょ。

あと、忘れてはならないものは自分自身の身だしなみ。会社も人も同じです。キレイになれば、みんながハピネス。

▼掃除のうれしい出来事①

社員 B・N

先日、私の担当エリアにある施設の栄養士さんが、退職されるとの連絡を頂き、挨拶へ行いました。後任の栄養士さんとも挨拶を済ませた所で事務長さんから声を掛けられました「三嶋さん！私は車通勤しているのですが、三嶋さんの会社前を走っています。毎日早朝から配送の車だけでなく、会社の窓や会社周辺の道路迄掃除をされて立派な地域貢献ですね」とお話頂きました。

掃除をしている当事者としては、特に誰かに評価して欲しい意識は無く、食品を扱う会社が清潔にす

るのは当然だと思っていました。毎朝会社の前は渋滞していて車もノロノロ運転なので、ドライバーも周囲を見ている事が多いのか？その中に当社のお客様が居て、この様なコメントを頂けた事は素直に嬉しく思いました。（それと同時に何事も影日なた無く行う事が大切だと改めて感じました）

▼掃除のうれしい出来事②

代表取締役 三嶋 頼之

先日、会社の周りを掃除していたところ、お年寄りの方が少し離れた所からずっと私を見ていました。私は何か道を尋ねたいのかなと思い、その方に近づいていくと何か私に向かって話しかけて来ました。車の音に混じって聞き取れなかったので、さらに近づき聞き直してみると、こうおっしゃっていました。

「いつも掃除してくれているんやね、ありがとう。」

そう微笑みながら私に伝えて、その場からゆっくり歩いて立ち去りました。

私はその後姿をしばらく見ながら思いました。周囲に気を使って掃除をしているわけではなかったのですが、誰かがいつも見てくれているのだなと。

町内会全てをこれから掃除しようとは思わなかったですが、会社の前だけでも気持ちよく通って頂ければハピネスです。

▼ピカピカの机

社員 H・K

私が三嶋商事の入社面接を受けた時、なんて清潔な職場なんだろうというのが第一印象でした。

会議室の机はピカピカに水拭きされ、会議室に通じる階段も塵ひとつないきれいな床でした。面接後、ピカピカの机の上に、私の手の平の後が残ってしまったことを恥ずかしく思いながら、席を立ったのを覚えています。

入社して驚いたのが、毎朝就業前に社員が出勤して、すぐに各自の持ち場を清掃します。私は、当社にお越しいただいたメーカーさんに少しでも気持ちよく過ごしていただけるように面接の時に手の平の後をつけてしまった会議室の机を拭いています。

▼掃除のうれしい出来事③

社員 Y・T

Aさん「兄ちゃん、車キレイな！！新車か？」

私「そうですね。新車で購入して1年ぐらいですかね。」

こんな会話を、休憩中の施設調理師さんと交わしました。

弊社以外にも多くの業者と取引をする施設さんですが、中には食品を運ぶトラックで、車内が汚れて

いたり、荷台が汚い業者もあるそうです。そのような光景を見ると、少し気分が落ちるとおっしゃっていました。

毎朝、掃除をしていると伝えると、「そりゃ、キレイやな！！毎朝はすごいな！」

と驚かれています。全社員が毎朝、会社の社内、車の掃除をしてから業務に入ると伝えると、

「へー！！いい会社やな！！」と、またまた驚かれました。

「営業車」を見ている人は見ているんだなあと、感じたと共に、少しうれしい気持ちになりました。

▼癒される花壇

社員 M・N

会社の前の花壇に、いい香りのするお花がいっぱいある時期がありました。

前を通ると「癒されるなあ・・」と思っていたのですが、通勤時に会社の前を通る人たちが、少し花壇のほうを見て微笑んでいるのを見ました。通りがかった人に喜んでもらえる空間がある会社である事がすごく嬉しかったです。

▼閉めるのが習慣

社員 T・K

「うちの会社は、トイレの蓋を閉めるのが習慣なのよ」

入社したての頃そう教えてもらった時、この会社はなんてすばらしいのだろうと思っただけです。

丁度、新聞の人気新刊の欄で『トイレの蓋を閉める会社はなぜ儲かるのか』とかいうベストセラーのタイトルを見ていたからでした。

そんなタイトルの本がベストセラーになる時期もありました。ですが、①その本を読み、②会社や家でそれを実践する人が 果たしてどれだけのいるのでしょうか。

実践し続けることが難しい、にも関わらず、その本がベストセラーになる以前から、我が社はトイレの蓋を閉めることを全員に慣習づけていたのです！

その後、社長から「女子トイレも私が掃除しています」という科白を聞いて気絶しそうになりました。翌週トイレの前に立ちふさがって「今日から私が掃除しますから！！！！」

かくして、その名誉な役目をわたしが担うことになりました。

▼窓ガラスが美しい

社員 M・H

会社入り口の窓ガラスは毎日ピカピカです。そこに窓ガラスがあることを忘れるぐらいの美しさなので、思わず顔面強打しようになります（実際に何人が強打しているようです（笑））

求職活動中に様々な会社を訪問しましたが、三嶋商事だけが唯一、入り口から綺麗でとても清々しい印象を受けました。

他の訪問した会社は、一等地にあるデザインオフィスでおしゃれだけど、入り口が汚く嫌な印象を受け、また他の所は事務所内に犬が放し飼いされている（論外！）等々：汚い所が多かったです。

その中で唯一「ああ、キレイで気持ちがいいな」と思ったのが、三嶋商事だけでした。

入り口の窓ガラスまでピカピカで綺麗にしていると意外に少なく「すごいな」と感心しました。

来社されるお客様が初めて目にする場所を綺麗にすることは、それだけで会社の印象が変わってしまう、当たり前前の事ですが、その当たり前前の事を毎日行っていることに再び感心しました（毎日なんてできそうではない！）

これからも顔面強打しないように気をつけます。

▼車もキレイです

社員 K・G

昔の話になりますが、私が前任者から担当を引き継いだ際に、ある営業の方から言われたことをふと思いだしました。納品先で会った際にその方が言ったことは、「営業車買いかえました？」でした。私は「えっ？買いかえていませんよ、前任者と同じ営業車ですよ」と言いました。水アカによる汚れがあったのでそれを朝の掃除の際に落としたので、以前よりきれいにみえたため、そう言われたのだろうと思いました。

以前の会社では営業車は毎日掃除することはありませんでしたが、三嶋商事に勤めてから毎日営業車を掃除するようになり、納品の際に、他の業者の方の車もなんとなく見るようになりました。汚い営業車で走っている車を見ると、汚いなあと感じますし、逆の立場になって考えてみますと、汚い状態で外回りはだめだなと感じました。三嶋商事では私だけでなく、他の営業マンも営業車を毎日掃除しています。

▼掃除で今日も一日頑張ろう

社員 Y・K

三嶋商事は綺麗な会社だなと本当に思います。

私が勤めていた会社ではトイレやごみ捨てには清掃員の方が入っていた為、自分たちが掃除することは週1回のフロアの掃除機のみでした。

今考えると汚い！ありえない！！と思うのですが、当時はそれが普通で違和感なく過ごしていました。朝出社して皆がまず1番に掃除を始める。今日も一日頑張ろうという気持ちになります。

これからも綺麗な三嶋商事でいられる様、私も掃除を頑張っていきたいと思えます。

▼掃除のうれしい出来事④

社員 Y・T

いつも会社の前の道を車で通って、勤務先に向かう栄養士さんと交わした内容です。

その栄養士さんは8月の最終週は平日すべて出勤だったそうで、三嶋商事がこの道路沿いにあることもご存知でした。

この間訪問したときに「三嶋さん毎日掃除してんの？」と聞かれ、「毎日しています」と答えました。「毎日する意味あるの？」と聞かれ「食品を運んでいる車なので」と答えました。すると栄養士さんが「コアバリュー実践してるんやー」とおっしゃったので、「えっ!？」と思ったら以前私が「コアバリュー」について栄養士さんに話をした事を覚えていて、ホームページを見てくれていたそうです。少し驚きましたがうれしかったです。「こういう会社いいな」と言っていたいただきました。

▼掃除の目撃

社員 B・N

私の担当エリアで、午後から訪問する事が多い施設さんがあるのですが、その日は珍しく早朝に伺った時の事でした。

施設入口に行くと事務長さんを筆頭に全員で掃除をされていて、私の方から事務長さんへ「毎日皆さんで掃除されているんですか？」と尋ねると

「うちは時々しか出来てませんねん、本当は三嶋さんみたいに毎日やったら大掃除も楽になるんですけどね」と、笑顔で話してくれました。（事務長さんは毎日通勤で当社の前を通っているとの事で、毎朝の掃除を目撃されていた様です）

これで私のエリアでは同様の話を2回頂きました！今後も掃除を継続します。



9

感謝の気持ちを
忘れず
謙虚であれ

Gracias 感謝
Thank you ありがとう
Shukon 謝謝 DANKE
Σας ευχαριστώ 감사



8

環境・会社・自分を
キレイに自慢できる
会社をつくる



10

全ての取引先
を大切にする
取引先あつての会社



【9】感謝の気持ちを忘れず謙虚であれ

感謝の気持ちとは人それぞれではありますが、ここでは私のしている行動を皆さんに伝えてみます。私は会社に来ればまず神棚にお供えをします。手順は以下の通りです。

1. 米を研ぐ
2. 塩を盛る
3. 水を入れる
4. これらを神様に一礼して神棚に供える

そして、手を合わせながら心の中で話します。前日（月曜日の場合は先週末と先週の1週間）営業社員が怪我なく帰って来た事と商売繁盛させて頂いた事に対して「ありがとうございます」とお礼。そして、今日も全社員の無事を祈ります。この時、全社員の名前を心の中で読み上げます。そうすると一人一人の顔が浮かんできます。その時ふと感じる事が・・・「あれ？最近顔が曇りがちやな？何かあったのかな？」などです。そのような時は本人が会社に来てからの顔を見ます。何もなさそうならいいのですが、それでも気になる時は改めて声を掛ける事があります。全員の顔を思い浮かべた後は、家族の顔も思い浮かべます（ペットのシヨコラも）。そして全員の無事をお願いした後は、今日の商売繁盛をお願いします。2回拍手をして、一礼してからお供え物をお下げします。そして水はコップに移して頂

きます。

もう一つする事は、部屋に戻り先代の写真に手を合わせます。「いつも見守って頂き、ありがとうございます。今日も一日頑張ります。また見守ってください。」

決して信仰・宗教があるわけではないのですが、毎日感謝をしたいだけです。本来なら皆さんにも毎日感謝を伝えなければならぬのですが、毎日は照れくさくて、会社の年度が終わった時に感謝の気持ちを伝えさせてください。

以上が毎日している感謝です。これ以外にも感謝はたくさんあります。お客様から頂いたお金で贅沢させて頂く時などは特に思います。食事をする、服を買う、趣味に使う、その時は感謝ですよね。これらをまたバネにしてより良いサービスを提供できるように、そして自身も努力し勉強して更に喜んで頂けるようにする。これは皆さんもそうだと思います。感謝の気持ちを忘れずにそして謙虚に。みんなが出来れば、ハピネスです。

▼暑い夏の日にあった嬉しい出来事

社員 B・N

私の担当エリアである大阪市内の病院より、急な注文依頼を受けて納品へ伺った際に、良く冷えたカフェオレと栄養士さんからのメモを渡されました。そこには「今日は急ぎで対応頂きありがとうございます

ました！」とのメッセージが書かれていました。私は今回のような依頼は良くある事だったので、逆に驚きと感動を覚えました。後日ご本人に会ってお礼を言った際にも素敵な笑顔で対応頂き、改めて感謝の気持ちを忘れてはならないと感じました。

▼報告とお礼

社員 S・M

先日、長男（7歳）がインフルエンザにかかりました。そして、次男（5歳）そして、三男（3歳）そして、妻へ感染が広がりました。幸い私は会社より予防接種を受けさせてもらっていたので、問題はありませんでした。

今回の子供が感染したインフルエンザの症状には正直驚きました。39度を超える高熱が3日以上続きました。病院で診察を受け処方された薬はタミフルではなくリレンザという吸入薬で、最近はよく処方されているようです。この薬が原因か？単に高熱が続いたのが原因なのかはわかりませんが突然、精神不安定になったり、異常な行動（ほんまに、勝手に外に出で行って飛び降りるんじゃないかと思っただ）幻覚症状など目が放せない状態でした。

そんな中、普段どおり仕事し1課のミーティングをしていたのですが、突然、家から電話が！！最初は無視していたのですがやたらとなり続けるので、みんなに失礼して電話をとりました。

いきなり「どうしたらええか、わからん」妻が泣き叫んでいました。1課のミーティング中だったので私もすぐに帰るか迷いました。でも、緊急だったので1課のみんなに訳を説明して帰宅させてもらうことにしました。みんな、ものすごく心配してくれてありがたく心強かったです。（電話直後の心境はかなり焦っていましたから）

翌日、出勤するとみんな「大丈夫でしたか？」と聞いてくれました。

皆様、その節はありがとうございました。無事に全員回復しましたので報告とお礼を兼ねて執筆させていただきました。

▼2年連続受賞に感謝

代表取締役 三嶋 頼之

2012年ネットショップ大賞『健康・医療部門1位』を2年連続いただけました！

この賞に選ばれるということは、弊社理念「地域医療に貢献できる企業になる みんながハピネス」を少しでも実現できているのではと感じます。

このような賞を頂けたのも、ご利用いただいておりますお客さん、いいショップをつくろうとするスタッフの力であると心より感謝しております。

今回は私だけの出席でしたが、次回もこのような賞を頂くことができれば、スタッフと一緒に労をね

ぎりたいと思います。『健康・医療部門1位』が定位置であるように今後もより良いサイトをつくり、みんなで理念の実現に取り組んで参ります！！

▼先生の言葉に感謝

社員 S・M

先日、K・T病院で開催されているKセミナーに参加したときのお話です。

KセミナーはK・T病院のK先生を中心に泉州地区の栄養士を集め、若手の育成と地域連携・コミュニケーションの場として定期的に開催されています。

私がKセミナー参加してまだ2回目。自分なりに業者の人間というのはあまり出たくないし、商売のために参加しているわけでもないのです。

でも、ある栄養士さんから「三嶋さん！ここに来るのも仕事ですか？大変ですね？」って言われました。まあ、そう見えてもしょうがないかと内心思いましたが「僕自身が興味あったので参加させてもらいました」と返答しました。でも微妙な反応！

そういう話しているときに、私の目の前の椅子にK先生が座り、

「業者とか関係ないねん！みんなで勉強して情報交換して成長せなあかんねん！あんたメールで会員登録して次も来てや！」と言われちゃいました。

ものすごくうれしい言葉で感謝・感謝でした。日頃から面識のある先生ではなかったのですが、そんなことを言ってもらって感動してしまいました。

私自身もKセミナーに来ていた人たちから認められるくらいにがんばらないといけないと強く思いました。そして、家に帰ってすぐにセミナーの会員登録をしました。

▼チャングムの誓い

社員 T・K

「食えることを通じて、人を健康と幸せに導く事業で、いきいきと働く。」

わたしが人生で目指したい仕事をあらわした言葉（アフアメーション）です。数年前にヒットした韓国ドラマ「チャングムの誓い」。舞台となった朝鮮王朝 当時の医者には「食医」「疾医（内科医）」「瘍医（外科医）」「獣医」の分野があり、主人公のチャングムは、その中でもっとも地位が高いとされた「食医」です。

食事によって、貧しい庶民の病気から、宮廷の王様の病まで治療する知識と技術は、現代の日本の薬膳にもその知識は受け継がれており、当時前職で食事と健康について学んでいた私にとっては非常にこがれるものでした。

失敗した自営時代の企画書に、「現代のチャングムになりたい」と書いたこともあります。

わたしが入社したのは、自営の活動を断念し、現金財産も枯渇し、多くの会社へのアプローチをお断りされた拳句の 本当に疲れ果てていた時期でした。

「介護食」という、なんとなく将来性が明るそうな商材を扱う会社ということで、とにかく少しでもお金が必要だったわたしは「大妥協」して応募し、採用になりました。

それが、ある日突然「わたしたちの扱う商品と密接な関わりのある栄養学というのは、『現代の食医』なのではないか。」そう気づいた瞬間、すべての偶然が重なった巡り合いに猛烈な感謝が芽生えたのです。

はからずも自分をもっとも望んだ職種に就けたことで、わたしが次に目指したいのは、多くの方に、ビースタイルでのお買い物をもっと楽しんでいただけるようにすることです。

治療食とはいえ、ともすれば長い闘病生活の中で、キャンペーンやプレゼントを楽しんでいただけのような企画をしたり、「今回はどれを注文して食べようかな」と、ワクワクしながら選んでいただけのようなお店づくりのために、日々努力しています。

▼季節の挨拶文

社員 K・T

ビースタイルでは、お客様のお名前を一筆手書きで添えてお手紙を同封しています。

今時のインターネットショップでは珍しいことだと思えますが、「季節ごとに柄を変えたお手紙を楽しみにしています」とお客様からおっしゃっていただけると、とてもうれしく思います。

「〇〇様、いつもご注文ありがとうございます。」

「△△様、またご利用くださいね。」

「※※様、介護でお疲れかと思いますが、お大事になさってください。」

そう心でつぶやきながらお名前を書いています。

▼ネットでも人間らしさ

社員 M・N

朝にビースタイルのメールチェックをすると、たまにお客様から「無事に商品が届きました。ありがとうございます」というお礼が届いていることがあります。

「こちらこそありがとうございます」と思いながら返信をしています。

私自身、インターネットでよく買い物しますが、そのショップにメールをすることは皆無です。

ネットショップでは顔が見えないお客様とスタッフのやり取りですが、メールやレビュー、電話など少しでもお客様とかかわれる時には、少しでも「人間らしさ」が感じられるようなやり取りを心がけています。

▼気遣いに感謝

社員 K・G

今年は連日の猛暑ということもあり、どの病院・施設さんに言ってもよく聞くのが「暑い」という言葉です。私の担当エリアで毎週1回納品をする施設さんがあります。そこでは栄養士さんに検品をしていただいているのですが、検品の後に、調理士の方に気さくに声をかけていただいています。そこでは下の名前でG君と呼ばれるほどです。納品の後に私の汗だくな姿を見て、調理の方が「なんか飲んでくか？」と声をかけていただいたのですが、最初はお断りしていました。毎週お断りするのも申し訳ないと思い、今ではお言葉に甘えて冷たい飲み物をいただいています。飲み物をいただけるというありがたいことですが、毎週注文をいただいているからこそ、こういったご厚意に甘えさせていただいているのだと感じ、感謝の気持ちでいっぱいです。

▼驕らず真摯に

社員 Y・K

『お客さまに学ばせていただいております。』

この言葉は私が入社した当初に先輩社員の方から聞いた言葉です。例えば私はお叱りを受けた場合、なぜこうなってしまったのだろうか。と思い真っ先に後悔をしてしまいます。でもこの言葉を聞いて本

当にそうだなうと思いました。

まず後悔をするのではなく、なぜお客様が怒っていらっしやるのかを考える。そしてどうすれば少しでもビースタイルで買ってよかったと思っただけかを考える。

お客様のお叱りから気づきがあり、考える場を持て、次へと繋げていくことが出来ます。それは三嶋商事の可能性が広がる大きなチャンスです。

お客様にとって必要不可欠な商品を取り扱っているので、ご注文をいただくことができています。でもそれを当たり前と驕らず、いつも真摯に感謝の気持ちを忘れずお客様と接して行きたいです。

【10】全ての取引先を大切にす 取引先あつての会社

ここで言う取引先は特にメーカーさんの事を言っています。メーカーさんがあつての当社。

「大切に」と一言で言ってもどのよう大切にしたらよいかわからないですよ。では、「最低でも当社に好意を抱いているメーカーさんは大切に」

好意をどのメーカーさんが抱いているかわからない？それなら、会社に訪問する全てのメーカーさんを大切にしましょう！

願うのは三嶋商事のファンづくりです。メーカーさんだけでなく、お客様にもファンになっていた

だけるようになる。10のコアバリユーを実践すれば、必ずファンになってくれると信じています。そうすればビジョンである「三嶋商事から商品を購入したいと言って頂ける会社」をつくる事ができます。100年カレンダーを見てください。あそこには皆さんの入社日もあれば退職日もあります。そして命日までもあるはずです。人生あれくらい短いのです。せっかくみんなが集まった会社です。みんなが社会に貢献することをやらしましょう！そうすれば、みんながハピネスです。

▼メーカーさんの対応に感謝

社員 H・K

先日、施設様から水分補給ゼリーと半固形栄養剤のサンプルのご依頼がありました。

その後、補給ルートの確認とチューブ径など、栄養士さんに確認して、サンプルをいくつかご用意させて頂きました。

後日、サンプルのお礼と同時に提案した商品のご注文がありました。早速メーカーの営業さんにお礼を申し上げましたが、逆にお礼の言葉を頂きました。メーカーさんには、いつも急なサンプルのご依頼や商品に対しての質問にも対応していただき感謝しております。

また、まめ知識なども教えていただくこともあり、様々な場面で役に立つことも多いです。一つの商品が必要とされる方に必要とするタイミングにお届けするために、取引先の皆様と一緒にお役に立てる

ように頑張っていきたいと思います。

▼同行営業での出来事

代表取締役 三嶋 頼之

メーカーさんの営業マンと当社の営業マンが一緒に、施設へ商品を案内する「同行営業」と呼ばれるものがあります。当社の営業マンは現在、既存の得意先様（病院や福祉施設）に商品の配達と営業を行う「ルートセールス」を主体に活動をしています。

メーカーさんが我々と「同行営業」をするメリットは、大きく分けて2つあります。

一つは効率が良い点。もう一つは、当社の営業マンとコミュニケーションがとれる事です。
メリット

・営業がスムーズ

(1) 当社が定期的に訪問する得意先様なので、飛び込み営業よりも話を聞いてくれる。

(2) たくさんの施設を一度に訪問することができる。（行先を探さなくて良い）

・営業マンとのコミュニケーション

(1) 商品の案内（セールストーク）を当社の営業マンに現場で教えることができる。

(2) メーカーの担当者と接することにより、情報交換がより親密に行える。

等々です。

ある日、この「同行営業」を終えて当社に戻ってきたメーカーさんの営業マンが、私に話があると言ってきた。内容は、昼食の件です。

「同行営業」では、業界の慣習でメーカーさんが食事代を出すという暗黙の了解があります。しかし、当社は必ず当社の営業マンが食事代を出すというルールを設けております。

メーカーさんが今回私に伝えてきたことは、当社の営業マンが食事代を出すと言ったのですが、それを振り切り「私が支払いました」と言う事でした。

メーカーさんは、我々は「同行」をして頂いているので、出すのが当然なのでそれを言ったのですが、当社の営業マンが中々それに応えてくれなかったのも、強引に支払ってしまいました。「彼を責めないで下さい」といった内容です。今回同行をしたのは、当社の新入社員。メーカーさんは超ベテランの方でした。強引に押し切られるのは無理もなく、「そうですか」と私は答え、私たちの想いをその営業マンに伝えました。

「私たちはメーカーあつての問屋です。メーカーさんに営業のお手伝いをして頂いています。これは、当社の文化なんです。先代が作ったルールです。出張費等のたくさんさんの経費を使って、わざわざ来て下さる、お昼ぐらいは当社で出さない。これが原点なんです。次回からは申し訳ございませんが、ご理解お願いします。」と話したところ、メーカーさんは「そのような深い思いがあることを初めて知りました。御社の姿勢十分理解しました。今後ともよろしくお願いいたします。」と言って頂けました。

この思いを私も全員には十分に伝えきれなかったので、改めてここで書き記させていただきます。

「メーカーあつての間屋」を理解し、大切にしていきましょう！
それができれば、みんながハピネスです。

▼担当者の送別会

社員 S・M

長年にわたり弊社を担当していただいたメーカー様が担当替えとなり、挨拶に来てくれることになりました。担当替の挨拶に来てくれる日はちょうど月末の棚卸の日で業務上忙しいのですが、社長より「長年お世話になったメーカーさんなのに挨拶だけではダメだ。課長だけでも業務の都合をつけて送別会をしてあげてほしい」と話がありました。

実は、私も様子を伺いつつ送別会をしたいと思っていたので「わかりました！」即答でした。本来は営業みんなで送ってあげたいところでしたが業務の都合上、私が代表で行かせていただきました。そして、B社Sさんと担当してもらった約4年半を振り返りながら話をさせてもらいました。とても喜んでくれていました。

引継ぎで同席していたMさんはここまで深く関係を築いているSさんのようにできるか少しプレッシ

ヤーを感じているようでしたが、引継ぎの挨拶の方もうまく行うことができました。

B社Sさんは長年担当してくれていたということもありますが、気持のこもった営業スタイルの人でした。そんな人達には、こちらでも感謝の気持ちをもって、大切にお付き合いしなければと改めて感じました。

▼メーカーさんへありがとう

社員 H・K

私はメーカーさんによく電話をします。サンプル依頼であったり、商品の質問であったり、時には追加注文であったり。しかも全て、時間の猶予はあまりないお願い事ばかりです。いつも申し訳なく思っています。

お電話口で対応して下さるほとんど全ての方は快く対応して下さいます。メーカーさんのサポートのおかげで、病院、施設、在宅のお客様から継続してお取引させて頂いています。

時には、お客様から「ありがとう」という言葉を頂いておりますが、メーカーさんへそのことを伝えていないのが現状です。

これからは、お世話になるメーカーの方に「ありがとうございます」とお礼をしっかりと伝えたいと思います。

▼winwin

社員 M・N

最近、2課で実施したいキャンペーンなどのサンプル依頼や価格交渉を、2課から直接メーカーさんへ連絡するようになってから、メーカーさんとのやり取りが増えてきました。

キャンペーンをすることでメーカーさんにもメリットがあるように、キャンペーン結果の集計や、なぜこの商品をキャンペーンにしたいか、分析データの提供等をさせていただいています。

メーカーさんから「新商品が少しでも売れてよかった」「売上が上がってよかった」とのお声をいただく嬉しくなります。

メーカーさんと私たち、お互いがwinwinの関係をずっと継続していけたらいいなと思いました。

▼些細な親切でも

社員 M・H

前職では、一時期、海外へ商品仕入れの仕事をしていたこともあり、渡航する機会が多々ありました。あるヨーロッパの空港でチケットが取れないと悩んでいたら、空港の係りの人がチケットを融通していただき、無事、飛行機に乗ることができました。

係りの方にお礼を言ってなぜ融通してくれたのか理由を聞くと「あなたたちは日本人だから」という理

由でした。

「日本人だから」という理由だけで、親切にしていただけた事に驚いたと同時に、日本人である事をとでも誇りに思いました。

ここまでの絶大な信頼を得ることができたのは、先祖代々日本人が真面目に親身になって人に接し続けた賜物です。日本人にとっては当たり前の親切をしているだけですが、些細な親切でも積み重ねれば「日本人だから」という絶大な信頼へ変わるのだなと思えました。

日々の業務でも、取引先に対して当たり前な些細な親切でも積み重ねれば、「三嶋商事さんだから」という絶大な信頼に繋がり、そしてその信頼は会社の「誇り」となると思いました。

▼最低でも新規で一件

社員 K・G

メーカーさんがあつての当社ということもあり、去年の10月から、私の中で目標を立てて実際に行っていることがあります。それは、同行営業をしたメーカーさんの商品を、最低でも新規で一件獲得するということです。しかしながら、同行営業をしたからといってすぐに注文をいただけるということはほとんどありません。正直手応えがない日もあります。

そんな中でも、同行営業を行った際に得られる情報を元に、後日フォローを行ったり、余ったサンプル

ルを頂戴し、その日訪問することができなかった病院・施設さんに案内したりすることによって、今現在、なんとか最低目標は超えることができます。別件でメーカー担当者の方に連絡をした際に、新たにメーカーさんの商品を使って頂いているということをお伝えすると、喜んでいただいています。

当社のビジョンに対しては小さな活動だとは思いますが、できる限りがんばっていききたいと思います。

▼ご無理に感謝

社員 T・H

今回、全てのメーカー担当者さんとお電話でお話する機会がありました。

はじめてこんなにたくさんのメーカーさんとお話をしました。

新しい事をはじめるとあたり、メーカーさんにとっても三嶋商事にとってもどちらにとっても、作業しやすいものを作らなければいけないからです。

メーカーさんの希望を取り入れるとやはり大変な作業になるのはわかっている、しかし完成したとき共に今後の作業効率につながる、そう願いやり遂げるのみ。各メーカーさんにはご無理言いました。本当に感謝です。よいものを作り上げてがんばるのみです

▼他社と違う雰囲気

社員 Y・T

様々なメーカーさんとお話をする機会がありますが、時々言われる言葉があります。

「三嶋さんはイイね」です。何故ですか？と聞くと「皆さん、しっかりしている」「会社に訪問しても元気で応対して頂けるし、他の卸さんとは違う雰囲気を感ずる」と言われます。

私自身、同業他社に訪問したことがないので、あまりピンと来なかつたのですが、最後の「雰囲気」ということはよく言われます。社内にいたら分からないのですが、メーカーさんには、見えているんだなと感じました。

エピソードⅣへ続く



三嶋商事株式会社

ピーススタイル

B:STYLE

— 私たちは、誰がな商品。誰がな種を大切にします。 —

特食  動画

tekushoku + doga

株式会社C・S・BOM'S