

CULTURE BOOK

Oct.2020
Sep.2021

CORE VALUE

<https://mishima-s.com/>



 三嶋商事株式会社 



m i s h i m a

CULTURE BOOK

Oct. 2020 – Sep. 2021



三嶋商事の想い

三嶋商事は

医療の現場にはいなけれど
医療の輪の中にいる事を自覚し、
なくてはならないものを取り扱い、
必要としている方に
確かな商品・確かな情報を
お届けすることを
使命としています。

はじめに

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

事業定義

チーム医療の一員として治療食・介護食を中心に関わる商品と
情報を届けし、クライアントの「QOL」(Quality Of Life)向上に貢献します

必ず必要な方に、なくてはならないものを取り扱っている。
わたしたちはこのことを自覚し、医療の現場にはいながら
確かな商品、確かな情報を届けすることを使命として
「みんながハピネスを実現する。」



コアバリューのエピソードは、毎年各項目ひとつずつと大賞ひとつを選出し、中期経営方針説明会にて表彰しています。

本年度はコロナ禍により中期経営方針説明会を中止した為、みしまの日(正社員の集中教育日)において表彰を行いました。

このカルチャーブックには2020年10月から2021年9月までに集められた全372のエピソードから選出され、表彰されたエピソードを掲載しています。

目次

一 サプライズ・感動・喜び

二 一つのチームを目指す 会社はファミリー、みんなで助けあう

三 自己管理できる人間、成長・学び・？を追及する

四 カスタマーサービスをより良く

五 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

六 変化を受け入れ、変化(改善)をする 創造的な発想推進

七 意欲的(マインド)なコミュニケーションを率先する

八 環境・会社・自分をキレイに、自慢できる会社をつくる

九 感謝の気持ちを忘れず謙虚であれ

十 全ての取引先を大切にする 取引先あつての会社

2020-2021 コアバリュー大賞

三嶋商事の皆さんへ

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、先代の頃の会社の前で鉢に植えて育てていました。私は当時学生でしたが、よく覚えていました。それから十数年は経っていたと思いますが、そのバラを母は会社の屋上で育てていました。

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、それは相手を思つてする行動ではないでしょうか。日頃から何かしら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あれば、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、人や物事に対しても様々な視点が養われるはずです。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。

— サプライズ・感動・喜び



私は、そのバラが咲いた時期に撮つた写真を母が仏壇に奉つていたのを見つけ、1枚もらいました。そしてその写真にメッセージを添え、担当者に持つていて頂きました。そうすると担当者は帰つ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。担当者はそれに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、思いやりを持てば自分にもそれは返つてきます。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。もつとサプライズをして、もつ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する喜んでいただける。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。

【喜びの共有】

山下 祐希

三嶋商事のプライベートブランドである『みしまのたんぱく質調整米1／50』が累計販売数15000袋を突破しました。

この商品の発売開始時には私は三嶋商事に入社していませんが、三嶋社長をはじめ、その当時商品化に関わったみなさんのこだわりが詰まつたものがこれだけ多くのお客様に届いているということは大変喜ばしいことだと思います。

先日、顧客対応担当の下口さんと坂本さんにもご協力いただきSNSに15000袋突破のお礼とビースタイルで行つているキャンペーン紹介の投稿をしました。するとその投稿を見たあるフォロワーの方（腎疾患をお持ちの方）が自身のSNSにお祝いの言葉とキャンペーンを紹介するような投稿をしてくださいました。このような喜びを共有できるお客様がいてとても嬉しいですし、今後もこの関係性を大切にしていきたいです。

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が必要があります。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。

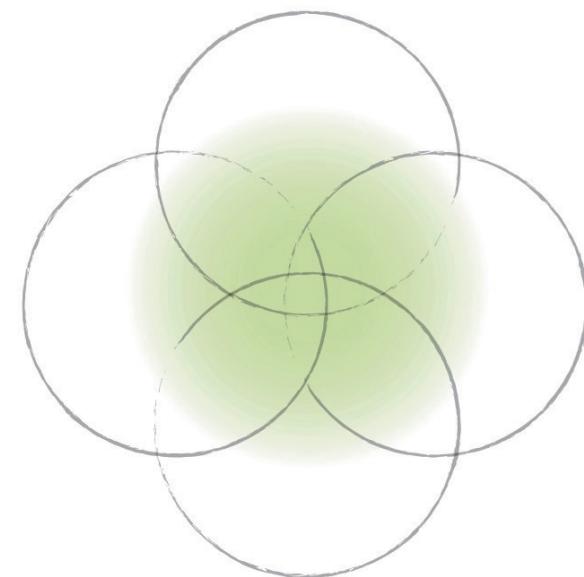
3・11東北大震災でのある出来事をテレビで見ました。その出来事とは、弊社も通販でお世話をなっているクロネコヤマトの宅急便です。震災後、救援物資がなかなか被災地、避難所に届かない事が起っていました。救援物資の一時保管所で荷捌きが上手に出来ないのが一つの原因だったそうです。ボランティアや自衛隊員が荷物を仕分ける作業をしていたのですが、あまりの量や慣れない事でパニック状態でした。その状況下で物資の仕分け、配送を率先し志願してきたのが、クロネコヤマトの社員さん達でした。社員の方も被災し、避難所生活をしている人も中にはいました。その社員さん達が自分達の意思で物資の仕分け、配送を率先し志願してきたのです。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ーで答えていました。

「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

二 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

二

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



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。配達も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、

「自分の営業所である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からです。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。そうなれば、みんながハピネスです。

【間違った心遣い】

藤瀬 雅義

仕事中において顧客対応担当や入出荷担当の方から連絡や業務引き継ぎがよくあるのが通信販売担当の業務です。その際に率先して行動するよう心掛けてきました。

ただ実際には自身でなくパートの方に任せられることもあります。その時々の状況を把握し、業務を任せたりするほうが自身の業務に集中でき、結果として業務全体の効率があがることがわかつてきました。

今後は任せられる仕事は任せて業務を効率的に行つていけるよう努めていきます。

三　自己管理できる人間、成長・学び・？を追及する

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、休む事はないですね。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「気が緩んでる！」と一喝ですよね。

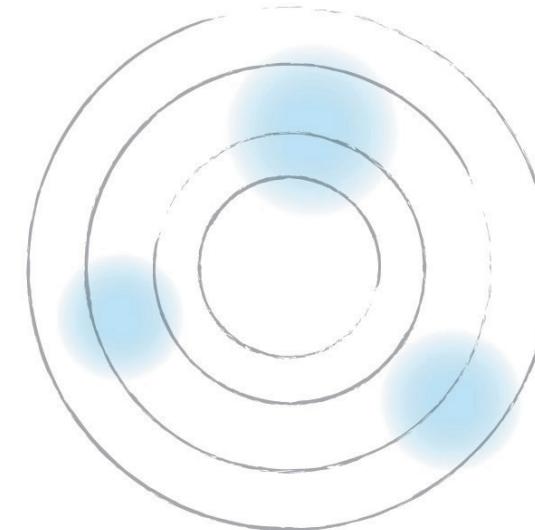
成長・学びは人間としての楽しみの一つだと思います。成長・学びによって様々な方と出会うきっかけにもなります。また、自身の喜びにも繋がるはずです。

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？三嶋商事に入つて学んでいますか？私は社員の皆さんのが潜在的なポテンシャルを解き放つ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ぬのです。会社

三

自己管理できる人間、
成長・学び・？を追及する



とともにあなたも成長・学びを情熱的に行つてください。

？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？あなたの目標するビジョンはどのようなものですか？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。

【振り返れば4年】

南條 達也

先日、とある新入社員向けの本を読みました。最近は新入社員と接する機会が多くなってきたため自分の今と過去の自分とを照らし合わせながら読みました。

新入社員が早期退職する理由の多くが理想と現実のギャップなのだそうです。私にも新人時代があり、お世辞にも出来た新人ではなかつたため本に出てくる新人の気持ちが理解できました。

私は三嶋商事に入社し4年が過ぎました。新入社員ではない訳ですが、では今、平坦な社会人生活を送っているかというとそうではありません。上手く表現できませんが上り坂を駆け上がって、少し平坦になつたと思つたら、また上り坂の繰り返しです。結構しんどいです。

ここ最近では担当するお客様の数が増えたり、後輩の育成を任せられたり、メーカーとの窓口になつたりと少しづつ仕事内容が変化しています。有難い話ですがこれらの仕事を完璧にこなせている気がしません。ジタバタしては反省の繰り返しです。それでも周りの期待やお客様からの嬉しい声を聞けば励みになります。

何年か先に自分が成長したなあと思えるように、一日一日、全力を尽くします。

四 — 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。

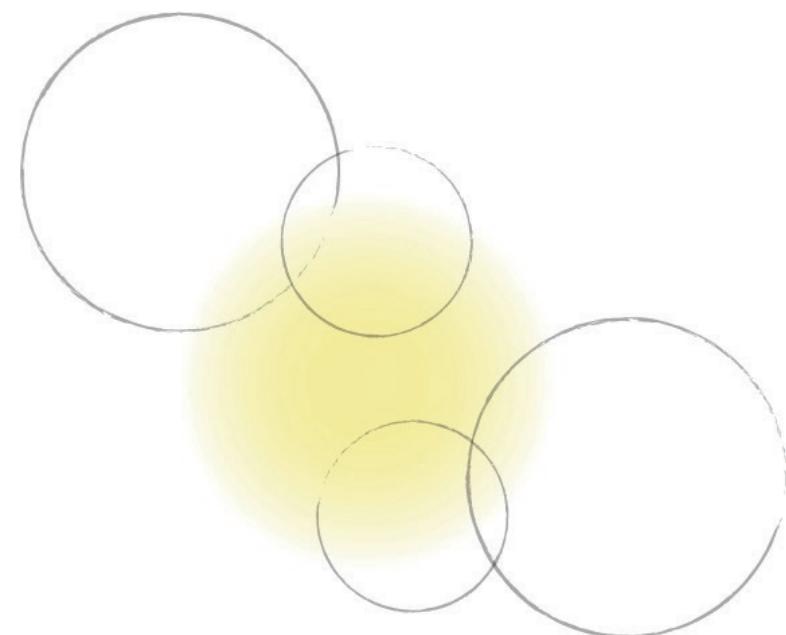
大手の会社はよくカスタマーセンターといつて顧客の電話応対を外部に委託することがあります。それは決してしてはならないと考えています。なぜならお客様は当社に問合せをしてきます。それが、外部の方が応対することはお客様に対してもう一つのサービスを行っていない事になります。

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】事ですね？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。やるべきですよね。そうするには電話応対でも質が問われます。お客様が好意を抱く応対とはどのような事でしょう？それは私たちが商品を買う立場になればわります。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。

四

カスタマーサービスをより良く



【ZOOM】

山本 唯

みしまの研究室開催にあたり、お客様より電話にてZOOMに関しての問い合わせを受けました。ご高齢の方で、「申し込んだけど、ZOOMをどうやって見ればいいのか分からぬ」ということでした。

お話をしていると普段からインターネットはよく利用されているらしく、みしまの研究室のURLを送った後に電話をし、一緒に画面を見ながら利用の仕方をお伝えしました。とは言えその際にもZOOMは既にインストールされていたので、私がお伝えしたのは「当日の時間になつたらここをクリックしてください」くらいなのですが……。

当目になり、開催時間が近くなつた頃に一本の電話がかかってきました。しかしながら開催時間は18時30分、三嶋商事の電話がつながるのは18時までなのですぐに留守番電話になります。もしやと思いかかつてきただけで電話番号を調べるとZOOMに関してのお問い合わせをいただいていたお客様でした。慌ててかけ直したところ、「ZOOMはつながつたけど音声が聞こえない」とのこと。考えうる状況を色々試していただいた結果、音声も聞こえるようになり、無事みしまの研究室を受けていただくことが出来ました。

今回お客様のお話を聞いていると、「もらつた薬も自分でインターネットで調べる」「MCTが気になつてるけどよく分からないので話を聞きたいと思った」(※ココナッツオイルとMCTオイル講座

でした)など、何歳になつても知識を得ることに貪欲なお客様の姿勢に感銘を受けましたし、自分も負けていられないという気持ちが湧きました。またあの時電話に気付けて良かつたと思いましてし、案内の面でももつとわかりやすいものはないか?と改善すべき点を模索しています。

これからもお客様のお役に立てるよう、お客様に寄り添つた対応を心がけたいと思います。

五 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

三でも触れましたが、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。相手の立場で考へ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。

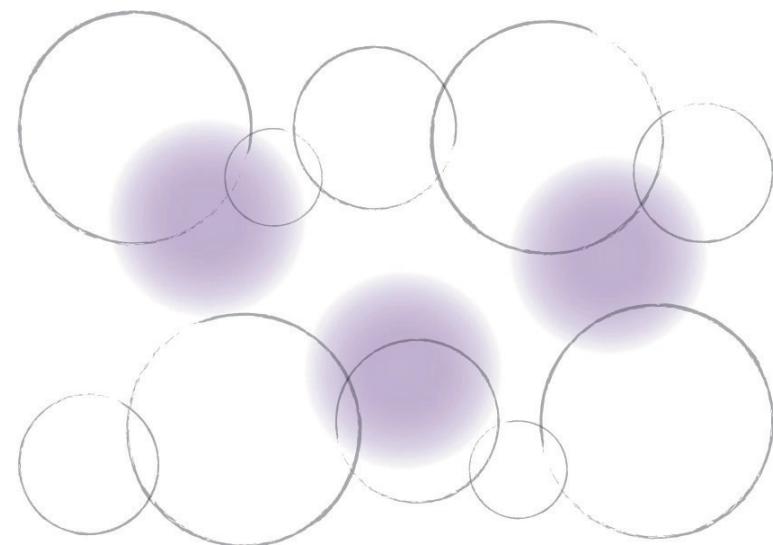
我々が販売する商品の背景を充分理解すれば何をしなければならないかわかります。確かな情報を身に付けるためには積極的にならなければなりません。どのくらいの事が積極的なのか？それは、自分の時間で努力をすることはもちろんですが、人の行動などを盗みとるくらいの気持ちが大切だと私は思います。

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が積極的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。

五

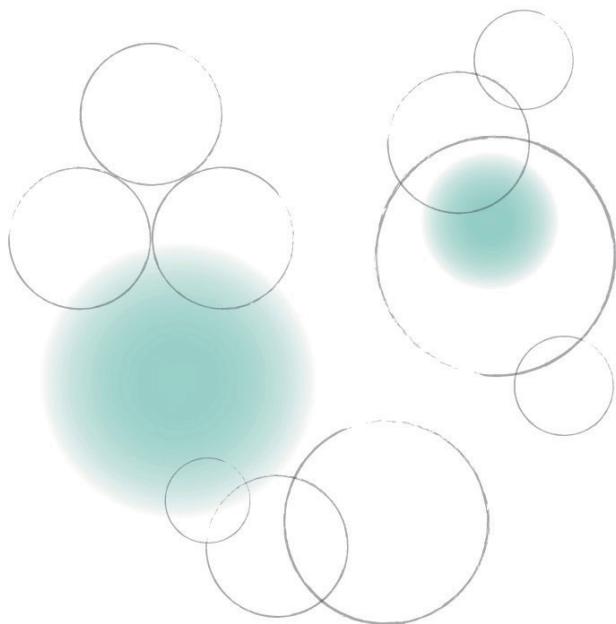
確かな情報を届けるために 積極的に知識(ナレッジ)を身につける



六

変化を受け入れ、変化(改善)をする

創造的な発想推進



【社内勉強会講師の事前準備】

今期から顧客担当の社員を対象に月に2回勉強会を実施しています。勉強会の時間は30分以内と自分で決めて講義を行っています。

事前にゴールを設定し、下期で実施する内容、スケジュールを立てて、できるだけ無駄な時間を使わず、効率的かつ解りやすくを念頭に置いて進めています。

勉強会で使用する資料を作成するにあたり、私自身の知識の曖昧さを痛感するとともに毎回、新しい知識、情報のアップデートがでています。特に慢性腎臓病、透析療法については理解が深まつてきました。

“昔に勉強したからOK”という訳ではなく、医療、介護の情報は常に新しくなっているので、古い知識をそのままにしておくとお客様へ間違った情報を届けることになります。常にアンテナを張つておく必要があるのだと実感しました。

六　—変化を受け入れ、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big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变ということはありえない。
「唯一不变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つて皆さんのやるべき事も変わると思います。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し続けると思います。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。毎日一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。それが働く人數分になると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！

【SNSや企画】

山本 唯

今期になりSNSに注力することが増えました。

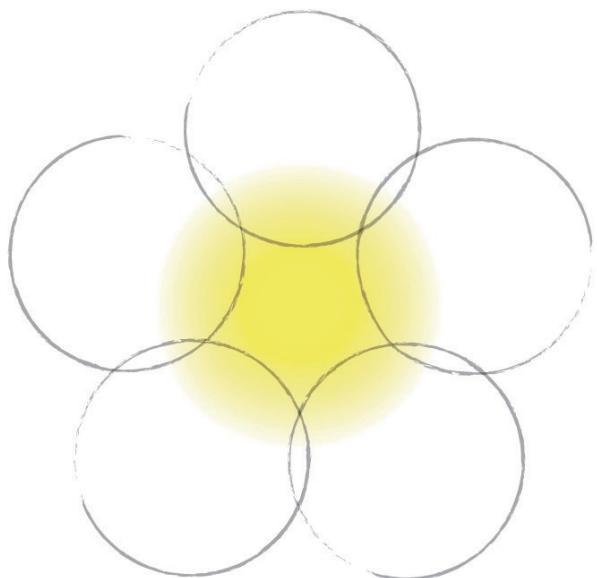
SNSの更新頻度アップはもちろん、アウトレット商品や新商品、キャンペーンをインスタグラムやフェイスブックでいち早くお伝えしたり、プレゼントキャンペーんや盛り付けコンテストを開催したりと精力的な更新や企画開催を行っています。

運用方法が曖昧で今まで手が空いた時にやっていた更新作業を業務に組み込み、最初は手探りだった部分も形が決まり効率化出来るようになり、開始当初に比べると作成画像一つにしてもずいぶんと賑やかになつたと思います。

また今まで商品レビューくらいでしかお客様とやり取りをする場所がありませんでしたが、気軽にコメントやダイレクトメッセージでやり取りをしたり、より近い場所でお客様とコミュニケーションが取れるようになりました。インスタグラムのアンケート機能でお客様の声を聞けたり、こんな便利なことが簡単に出来るんだ!と日々驚いています。

今は各店舗でレビューコンテストも行っており、新しい試みをどんどん進めています。時代の変化にも順応しながら、進化できる点を増やしていきたいです。

七

意欲的(マインド)な
コミュニケーションを率先する

七　— 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き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るべきです。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。

【ミーティング】

山本 高志

毎週火曜日に行っている通信販売担当のミーティング内で最近、試食会を実施しています。最近では、あいーと・エバースマイル・パワミナ新味を試食しました。

試食会をすることで様々な発見があります。一つは商品の取り扱い方法です。温め方でも「ワット数」「温め時間」「蓋の開閉」など、商品によって異なるので大変勉強になります。もう一つは、味・物性・栄養素です。こちらも商品によって特徴が異なるので、知識が乏しい私にとつては貴重な時間です。

実際に使うことで分かることが沢山あると思いますので、これからも「聞く」「見る」だけでなく「体験」することを意識し率先して取り組んで行きたいと思います。

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い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。

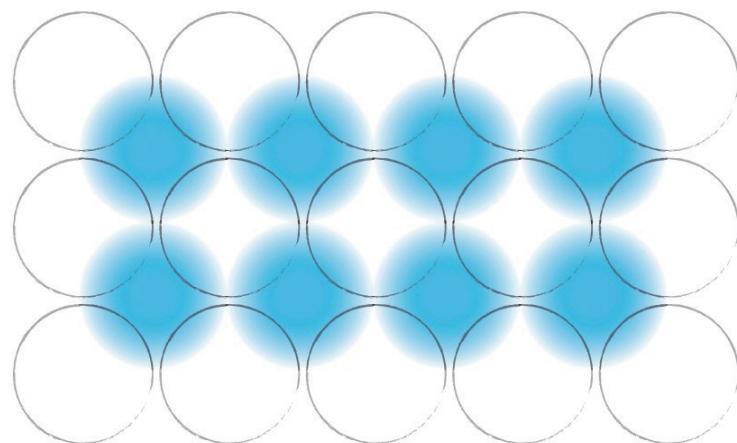
皆さんのお陰もあり今では会社を訪問された方が「キレイにしていますね」「商品も整理されていて会社を見れば行き届いているのがわかります。」

職場環境の維持改善で用いられるスローガンに5S(ごーエス)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）

八 — 環境・会社・自分をキレイに、自慢できる会社をつくる

環境・会社・自分をキレイに、 自慢できる会社をつくる



と言つてくださる事もあります。その都度嬉しく思います。朝は私がするから…でしょうか？私と一緒に掃除をしてくれています。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。本当によくやつ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。先代から行なつていきましたので本当に習慣です。先代はよく言つていました。

「食品を売つてゐる会社だ。車の中は毎日掃除する。誰が見てゐるかわからない。」

きっと創業時は食品を売つてゐ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。商品を一つでも売る為のアピールの方法でもあつたと思います。少しでも差別化、武器にする、清潔に心掛けている方から買いたいですね。創業時の苦労は私たちには計り知れないでしょう。

「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。もつともな習慣を引継いだだけです。

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う。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。

【モチベーション】

橋本 竜一

COVID-19の影響でめっきり来客が減りました。以前はほぼ毎日メーカーの方などの来客がありましたが、今は1週間に2・3人来られるかどうかです。

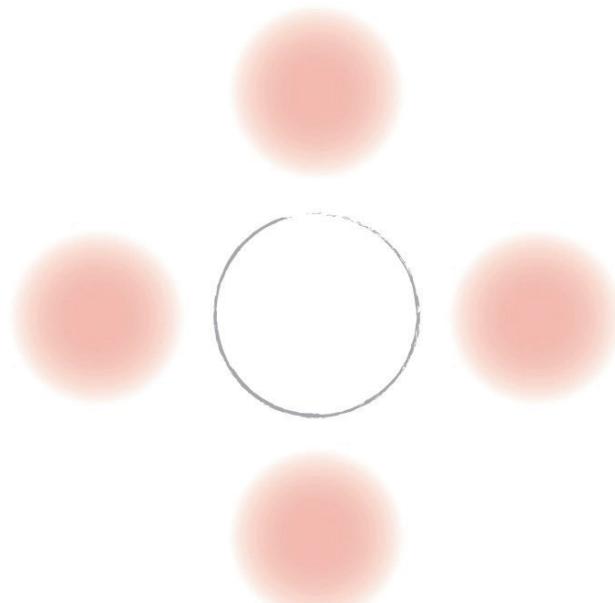
私は玄関の階段掃除を担当していますが、以前は来客があるから綺麗にしよう！と考えていました。しかし来客が減りそのモチベーションが少し落ちていきました。

そんな時、ふと我に返り「あれ？掃除って来客の為にしてるんだっけ？コアバリューエ環境・会社・自分をキレイに、自慢できる会社をつくる、自慢できるって外の人にだけ？違う！」そう思いました。この階段は社員全員が必ず1回は通る場所！ここが汚いと朝から気持ちが落ちていい一日を過ごせない！そう思い以前の「来客があるから綺麗にしよう！」以上に全員が通る場所、ここを通る時に気持ちよく通れるようにしよう！そう考えて掃除するようになりました。COVID-19で環境が目まぐるしく変わりましたが、以前よりもさらに良い環境になるよう日々の掃除も頑張りたいと思います。

九

感謝の気持ちを忘れず

謙虚であれ



九 — 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つ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した」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？最近顔が曇りがちだな？何かあつたんかな？」

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。何もなさそうならないのですが、

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。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ありません。ただ、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ないのですが、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、趣味を使う、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ってています。

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。

【学べることの感謝】

坂本 歩

毎月開催されるみしまの日では、知識向上の為の学ぶ機会があります。

今期から始まつた参考になる動画の視聴や、社内レクチャーなどです。正直普段の休みや仕事が終わってから、家事や育児がある中このような勉強をする時間を取りることが難しかったりします。

でも、私たちが関わる商品はただの食品ではなく、普段の食事で困っている方を助けることができる商品で自分の知識を増やしていくことは必須であると感じます。そんな中、業務の一環として学べる機会があることはすごく有難いことだと感じます。

その状況だけに満足せず、時間に余裕も作つていければと思います。

「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」と一言で言つてもどのように大切にしたらよいかわからないですよね。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はなく、お客様にもファンになつていただけるようにする。10のコアバリューを実践すれば、必ずファンになつてくれる信じています。

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つて頂ける会社」

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。

そして命日もあるはずです。人生あれくらい短いのです。

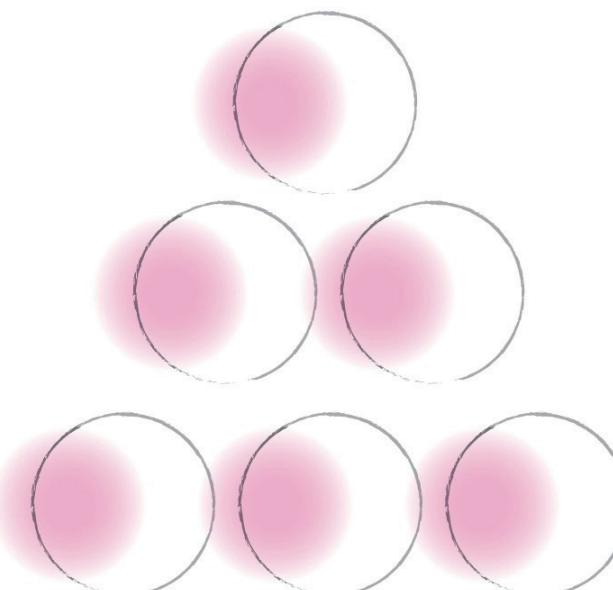
せつかくみんなが集まつた会社です。みんなで社会に貢献することをやらかしましょう！ そうすれば、みんながハピネスです。

十一 全ての取引先を大切にする 取引先あつての会社

十

全ての取引先を大切にする

取引先あつての会社



コアバリュー大賞

2度のありがとうの言葉

【一 | サプライズ・感動・喜び】

下口 恵里



受賞者コメント

このたびは、大賞に選んでいただき誠にありがとうございます。
まさか受賞するとは思ってはおらず表彰された時にはびっくりしました。
今回受賞できたのは三嶋商事に入社して、医療・介護関係の事を
日々学ばせてもらえたことで得た知識を友人や友人のご親戚の方に
お伝えする事ができ、QOLの向上に貢献できたからだと思います。
学べる環境が無ければ伝えられるような情報や知識もないままでした。
感謝のお言葉をいただいたと同時に体調もよくなっています、食事も
出来るようになっている話を聞けたときには、本当に嬉しく思いました。
今後も介護や治療を必要としている方や周りで支える方のQOL向上に
貢献できるような情報を伝えできるように努めて参りたいと思います。

【握手で終わる】

南條 達也

何年も前ですが最近、とあるメーカーの担当者と話し合いになつた事を思い出しました。その担当者が別の卸業者（競合他社）を連れ、露骨に類似品の価格競争を挑んできました。これまでのお客様との関係もあり、一部の値引きに応じる形で引き続き既存の商品を三嶋商事から購入して頂けることになりました。その際にそのメーカー担当者と話をする機会があり、正直に言いますと露骨な三嶋商事潰しに腹も立っていましたが、冷静に話し合いをし、最後は今後も協力関係でいきましょうとの形で話が終わりました。
時は移り、ここ1年くらいでこのメーカー担当者からいくつも新規採用のお話を頂いています。
一時的に敵となつた場合でも自分たちの主張はしつつ、最後は握手で別れることが重要だと思われた出来事でした。

【2度のありがとうの言葉】

下口 恵里

別項目でもお話をした友人のご親戚の方の舌癌になった時のお話になりますが、最初にその話を聞いたときに思い浮かんだのが舌癌であるためにちゃんと食事が出来てはいるのか、食欲不振にはなつていなかののか、また東口高志先生著書の「がんでは死はないがん患者」の内容の事でした。

本を読んでから食事をとる事の大切さやただただ食事(栄養)摂取をするだけではなく、経口摂取の大切さなど知ったあとだったので、現状の食事や体調、精神面はどうなのかを聞いたところ、やはり舌癌により食物の咀嚼や飲み込む際に痛みが生じるようで食欲もなく、食べるにしてもお粥ばかりで栄養も偏ったり、精神面でも落ち込んでいると聞きました。

その際私思い浮かんだのがやわらか食(やさしい献立・バランス献立等)のシリーズでした。友人にその話をし、おかげでいろいろな種類がある事やわらかさの度合いなども選べること、介護食になるのでスーパーやドラッグストアにも置いてあることも伝えました。友人からは「スーパーやドラッグストアにもあるんだね。普段そのようなコーナーを見る事がなかつた知らなかつた。教えてくれてありがとう」と言つてもらいました。

それから1・2カ月経つた頃にその友人と話す機会がありその後のご親戚の方の容態を教えて頂けました。

無事に手術を終えた事、あの後に友人がスーパー等に商品を購入しに行き渡した事、「美味しい」と言いながら食事も出来ていてこと、リハビリも含めてですが、沢山お喋りをするようになつた事などなど…その際友人から食事を紹介したのが私だとお話をしてくれていたようで、ご親戚の方から「ありがとうございます」と伝言を預かっていたようでお礼のお言葉も頂きました。

以前聞いたときはだいぶ変わり、順調に回復に向かっていることを教えてもらえ、回復に向かっているようで嬉しいと思う気持ちと良かつたと思う気持ちでいっぱいになりました。



山下 祐希 ■ 所属ブロック：プランディング担当
【一】サプライズ・感動・喜び
喜びの共有



藤瀬 雅義 ■ 所属ブロック：通信販売担当
【二】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
間違った心遣い



南條 達也 ■ 所属ブロック：直接販売担当
【三】自己管理できる人間、成長・学び・？を追求する
振り返れば4年
【十】全ての取引先を大切にする 取引先あっての会社
握手で終わる



山本 唯 ■ 所属ブロック：通信販売担当
【四】カスタマーサービスをより良く
ZOOM
【六】変化を受け入れ変化(改善)する 創造的な発想推進
SNSや企画



三四 勝 ■ 所属ブロック：直接販売担当
【五】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
社内勉強会講師の事前準備



山本 高志 ■ 所属ブロック：通信販売担当
【七】意欲的（マインド）なコミュニケーションを率先する
ミーティング



橋本 竜一 ■ 所属ブロック：直接販売担当
【八】環境・会社・自分をキレイに、自慢できる会社をつくる
モチベーション



坂本 歩 ■ 所属ブロック：顧客対応担当
【九】感謝の気持ちを忘れず謙虚であれ
学べることの感謝

無事に手術を終えた事、あの後に友人がスーパー等に商品を購入しに行き渡した事、「美味しい」と言いながら食事も出来ていてこと、リハビリも含めてですが、沢山お喋りをするようになつた事など… その際友人から食事を紹介したのが私だとお話をしてくれていたようで、ご親戚の方から「ありがとうございます」と伝言を預かっていたようでお礼のお言葉も頂きました。
以前聞いたときはだいぶ変わり、順調に回復に向かっていることを教えてもらえ、回復に向かっているようで嬉しいと思う気持ちと良かつたと思う気持ちでいっぱいになりました。

