

## テーマ

# 夢mon.流 サークル活動を”樂”・”笑”に ～私たちが大切にしていること～

## 会社名 所属

## 発表者名

ジシャクジギョウシツ、ジギョウトウカツブデンジセイサンカンリ  
磁石事業室、事業統括部電磁品生産管理グループ

サイキ ミユキ アサイ マリ  
才記 美幸・浅井 麻里

## 発表の聴きどころ

夢mon.は、職場の異なる女性6名、誕生4年目のサークルです。リーダーになった私は、「とにかくやるなら楽しく、笑顔で」にこだわり、無理なくがんばれる”夢mon.ルール”をまず決定。運営ツールとして”類人猿診断”を活用。海外からのお客様対応をテーマに、笑いと涙で皆で走った最初の2年間。気づいたら社外発表でも大きな賞を受賞。3年目の活動は、もう達成感と満腹感で大きく停滞。そんな時、参加した洋上研修での大きな気づきがありました。そして3年目。新たな展開です。社内女性サークルの輪を広げ、メンバーも成長。たくさんの声に支えられ、子育てと仕事の両立でがんばる、感情豊かな女性サークルの活動の在り方、それを伝えたいと思っての事例です。

### 会社紹介

Aichi Steel Company Profile featuring a map of Aichi Prefecture with the company's headquarters in Toyosu, Tokai City. It highlights the company's founding in 1940, 2684 employees, and three main product categories: Steel Products, Castings, and Electromagnetic Products. A central graphic shows the recycling of iron resources from vehicles to scrap metal.

### 職場紹介

Workplace Introduction showing various business units: Electronic Components, Magnetic Materials, Dental Materials, and Sensors. It also shows international expansion with 3 factories in Japan (Tokai, Gifu, Niigata) and 5 overseas offices in Germany, the Philippines, South Korea, the USA, and China. A future vision graph shows growth from 2020 to 2040.

### 世界で選ばれる会社を目指して

当社は、愛知県東海市に本社を置く、創業者豊田喜一郎の「良きクルマは、良きハガネから」の理念より生まれた特殊鋼メーカーです。鋼材、鍛造品、電磁品を製造・販売し、存在価値ある世界企業を目指しています。

### 未来へ飛躍の4事業

私達の所属するスマートカンパニーは、電磁品の事業展開で、ハイブリッド搭載の電子部品、ドローン搭載モータ用磁石など未来へ飛躍する製品作りを展開。国内3工場、海外拠点5か国に拠点があり、海外ビジネスが4割。会社将来構想での拡大していく部署と期待されています。

### 自己紹介

**才記美幸**

- 経歴：S62年入社 →退職後5年前に再入社
- 出身：愛知県知多市
- 趣味：バスケットボール指導
- 大切な言葉：「感謝・一生懸命」
- 宝物：家族、仲間、バankeの子供達

相手を知ること

**浅井麻里**

- 経歴：H元年入社
- 出身：愛知県東海市
- 趣味：子供のハンドボール応援
- 大切な言葉：「思いやり」
- 宝物：家族、友達

### サークル紹介・現状

事務部門にもQCサークル活動を！

スマートカンパニー

社長

主な業務

- ・営業企画・秘書
- ・電子事業
- ・センサ事業
- ・磁石事業
- ・各工場
- ・海外拠点

経験年数(年)

図1. サークル構成

QC初心者の集まり

2015年サークル誕生

図2. サークルレベル評価

私（才記）は昭和62年に入社。一度退職し、再入社。大切な言葉は、「感謝と一生懸命」。指導の中学生バスケ部の子供達にも伝えている言葉です。指導モットーは「相手を知ること」。私（浅井）は平成元年入社。大切な言葉は「思いやり」。週末は子供のハンドボール応援を楽しんでいます。

事務部門にもQCサークル活動をとの社長の思いから、2015年より私達も活動スタート。私達は別々の事業室に所属、業務も違います。また皆、子育て真っ最中のQC初心者。みんなの本音は、「やりたくない」「資料なんて作れない」と否定的な意見ばかりです。そんな中、私はリーダーに。

## サークル名の由来

**AICHI STEEL**

オランウータン	物事の追求・成果	チンパンジー
ゆきこ ・冷静で論理的 ・謙人気質 ・効率的	世話人 ・好奇心旺盛 ・勝利が大切 ・即行動	
出さない 感情を 表に 出す	大切なことは 出さない 感情を 表に 出す	
どもえ ・調和が大事 ・秩序重視 ・準備入念	みゆき ・共感が大事 ・打たれ強い ・博愛主義	
ゴリラ 安全・安定の維持	ボノボ 安全・安定の維持	

**夢mon.**

**類人猿診断でメンバーを知る**

運営の一步を悩んでいる時、「類人猿診断で人材育成」という番組を見ました。簡単な質問で、4種類の猿に分類、特徴に合う役割で業務分担するというもの。皆で楽しみながら診断。ここからサークル名を、「夢mon.」に決定です。

## 夢mon.ルール

**AICHI STEEL**

- ◆夢mon.ルール◆
  - 子育て優先
  - やれる人がやれることをする
  - 日々の業務をおろそかにしない
  - 楽しくない活動はNG
- ◆会合日：毎週水曜日 11時～12時◆
  - 何でも協力するよ
- ◆みんなの本音への思い◆
  - やりたくない 楽しみを提案
  - 資料作り苦手 パワポを自ら克服
  - 職場の理解ない 一生懸命、活動する

**楽しむための夢mon.ルール作り**

最初に夢mon.ルールを決定。子育て優先、業務をおろそかにしない等4つ。バスケ指導モットー「相手を知ること」を大切に。やりたくないは「楽しみを提案」し、みんなの笑顔を原動力に、取組むことにしました。

## 夢mon.3年間の歩み

**AICHI STEEL**

表1. 梦mon.サークル3年間の歩み

	1年目	2年目	3年目
事例テーマ	海外からのお客様対応	ステップ1 ステップ2	——
キーワード	楽しく	わくわく	共感・成長
狙い	笑顔に 出会いたい	笑顔を届けたい	仲間を笑顔に したい
工夫点	・絆を頼って ・あるもの利用	・わくわく満載 ・職場仲間への 声かけ（力）	・声かけ ・成長の実感
サークル運営	社内教育で 手法習得	課題達成型 ストーリー挑戦	メンバーの飛躍

「やるなら楽しく！」をモットーに活動してきた3年間。楽しく、わくわく、共感・成長がキーワード。ねらいは笑顔に出会いたい、届けたい、そして3年目は多くの仲間を笑顔にしたい。

## 選定理由

**AICHI STEEL**

エレベーター内での困り事

おもてなしできているのかな  
笑顔がない  
。。。

長い沈黙がつらい

トイレの場所  
お土産  
電車の乗り方  
候補のホテル  
喫煙所  
お茶だし無言  
世話人

海外ビジネスに役立つね！

**海外からのお客様対応に決定**

海外からのお客様をお迎えする「エレベーター内の長い沈黙がつらい」。メンバーのこの一言から、海外接遇での困り事がたくさん出ました。海外ビジネスが拡大する職場ならではのテーマ。「海外からのお客様対応」に決定です。

## 現状把握

**AICHI STEEL**

◆ヒヤリング  
海外ビデオ担当 8名  
接遇係 7名  
海外スタッフ 5名  
役員 4名

海外ビジネスで困りごとはないですか？

◆データカード  
項目別に層別  
親和図法で整理  
時間軸でグローブ化  
これじゃあ、次どうしていいかわからん！  
分類の仕方を変えてみたら  
みゆき どもえ のぶこ ゆきこ 世話人

**親和図法で整理**

海外ビジネス関係者に聞くことからスタートです。担当者、接遇係などヒヤリング調査。そして習いたての親和図法でグルーピング。でも、時間軸の分類では整理されない。親和のやり方を変えてみることに。

## 現状把握

**AICHI STEEL**

中身を再整理

案内・表示  
・トイレ  
・喫煙エリア  
・ご自由にどうぞ  
IT環境  
・Wi-Fi  
・電源ポート  
・携帯充電器  
ILPEーター内  
・沈黙対策  
会議室準備  
・国旗準備  
・持ち芝  
説明用  
・トイレの使い方  
・日本の風俗  
その他  
・海外拠点現在時刻  
・国旗  
・日本的な演出  
お金と時間が心配

接遇マニュアル  
・あいさつ  
・会議室説明  
・自己紹介  
とっさの一言  
・お茶葉子リスト  
・お土産リスト  
・スケジュール表  
・事前準備リスト  
・お茶出しリスト  
観光  
・お籠めび  
・電車乗り方  
マップ  
・便利マップ  
・国別特徴

親和図法で再整理

中身を再整理。すると日本のおもてなしの「案内・表示」と、とっさの英語対応などの「接遇マニュアル」の2つに大きく分かれました。しかし、整理出来ても、お金と時間が心配。全部できるのかな？と皆、不安の声。

**AICHI STEEL**

作成: 2015.9.30

現状把握

表2. 海外固りごと重み付け計算表  
作成日: 2015/9/30 参照者: 大塚

重み付け	対象	(表〇)									
		要望	①工事レベル 表示	②トイレバ ルタ	③W モード	名古屋 発電所	名古 屋本社	名古 屋支社	日本 本部	名古 屋営業 支店	名古 屋事務 支店
役員	3	13	19	9	5	3	2	8	0	0	
海外スタッフ	6	2	14	0	8	15	5	0	1	0	
海外ビザ担当	35	9	15	5	3	4	3	5	2	5	
接遇係り	33	25	0	15	8	0	8	4	12	9	
合計点	77	49	48	30	24	22	18	17	15	14	

上位8件  
80%

N=385 (回)  
期間: 11/1~15

図6. 要望度アンケートパレート図

### データカード重みづけ

重みづけデータを、パレート図で見える化しました。「トイレ表示」など、上位8件で80%になることがわかりました。

**目標設定・活動計画**

**AICHI STEEL**

◆目標：上位8件 80%実施	◆根拠：案内・表示の上位8件
◆納期：2016年1月31日	◆納期（7か月後発表）

→計画 → 実績  
書類日：2015.10.7 参照者：会員

**ステップ1**

2015			2016			2017		
9月	12月	1月/3月	6月	9月	12月	3月		
案内・表示作り	主担当	ともえ	ゆきこ	ゆきこ	ともえ	ともえ		
テーマ選定	ともえ	みゆき	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ		
目標設定	ともえ	みゆき	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ		
要因解析	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ		
対策立案	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ		
対策実施	ともえ	ともえ	ともえ	ともえ	ともえ	ともえ		
効果確認	ともえ	ともえ	ともえ	ともえ	ともえ	ともえ		
標準化と管理の定着	のぶこ	のぶこ	のぶこ	のぶこ	のぶこ	のぶこ		
反省と今後の準備方	みゆき	みゆき	みゆき	みゆき	みゆき	みゆき		

発表

**ステップ2**

2016			2017			
6月	9月	12月	3月	6月	9月	
楽しく活動する工夫	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ
他社見学	みゆき	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ
イベント企画	みゆき	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ
交流企画	みゆき	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ	ゆきこ

発表

**接遇マニュアル作り**

**類人猿診断で役割分担**

図6. 活動計画

16

要因	対策
会話がない 会話ができない ③ 外国語が話せない	コミュニケーションを取る 多言語対応
方法 話題を意識していない エレベーターを使っている 話題がない	話題を用意する 他の会話を参考する
施設・設備 3階に到着まで が長い ① 資材運搬用 で遅い	運搬時間短縮 機械化による効率化
設置場所である 室内に話題がない	話題を用意する 他の会話を参考する

図7. エレベーター内の沈黙がつらい原因図

# 要因解析

作成日：2015.10.21 作成者：皆原 ラークル

対策案の検討		評価項目	合計点	ランク	
① 設備が資材運搬である	お家用エレベーター建設	効果実現期	○ × × ×	3 5	
	② 殺風景である	設備投資要請書提出による写真を掲示	予算	○ ○ ○ ○	12 1
		会社PRビデオを流す	納期	○ △ × ×	5 3
③ 外国語が話せない		英語を話せるようになる	実現性	△ × × ×	2 4
	英会話教室に通う	合計点	○ ○ × △	7 2	
	英会話集を利用する				

◆ 作業時間の見積り  
エレベーター内  
沈黙対策で  
20時間

◆ 対策件数  
全8件

図9. エレベーター内の沈黙がつらい対策系マトリックス図

海外おもてなし窓口  
セントレアへ行こう！

中部国際空港  
(セントレア)

18

**対策立案**

◆セントレア見学

何でもお持  
ち帰りOK!

QC事務局  
藤木さん

美しい

見足気分 事前説明

見学

表3.セントレアで学んだこと

発見お宝（該当策番号）	学んだこと	代表例
トイレ表示（②）	目線を意識	和の香り 折鶴爪楊枝入り 観光マップ
各種手作り表示（⑨）	和のおもてなし	
折り紙楊枝セット（⑨）	お客様目線の サービス	
ワクワクマップ+手作り乗換表		
母国語「ようこそ」表示（⑤）	国別文化への配慮	
シャンパンロゼ色番号見本（⑨）		
手作り観光マップ		
お祈りエアリ表示		
お湯汲み装置		

和グッズ折  
鶴爪楊枝入り

観光マップ

シャンパンロゼ  
早見表

“まねるは学ぶ”で時間短縮

見学は遠足気分。皆満点笑顔。使えるものは、遠慮なくと、温かい言葉もいただいて。手作り表示もいくつか発見！折鶴爪楊枝など、和の香りいっぱい！お客様目線のサービスも。「まねるは学ぶ」で時間短縮！と、気付くことが出来ました。

19

## 対策立案

対応策 対策項目	作品イメージ	手作り 予算	対応方策		
			セントレア	あるもの利用	絆を頼る
①エレベーター内沈黙対策	大仏写真パネル	○ ○	●	●	●
②トイレの表示	手作り	○ ○	●	●	●
③WIFIルーター準備	新規購入	○ ○	●	●	●
④名古屋観光ガイド	既製品入手	○ ○	●	●	●
⑤ご自由にどうぞプレート	手作り	○ ○	●	●	●
⑥名鉄電車乗り方(説明用)	手作り	○ ○	●	●	●
⑦日本の風習(説明用)	既製品入手	○ ○	●	●	●
⑧喫煙エリック表示	手作り	○ ○	●	●	●
追加項目:日本グッズ	折鶴爪楊枝入れ他	○ ○	●	●	●

セントレアでの学び  
あるもの利用  
絆を頼る  
主婦の経験と知恵!  
やる気スイッチON!

セントレア & あるもの & 絆 で時間短縮

見学後、対策案を検討。主婦の知恵「あるもの利用」と「絆を頼る」の展開で時間短縮!追加対策で、和の香りいっぱいの「折鶴爪楊枝」を「おもてなし」として取り入れることにしました。「やるなら楽しく!」やる気スイッチONです。

## 対策実施

会社OBカメラマン  
新海さんに依頼

AICHI STEEL

①エレベーター内沈黙対策

対策前



対策後



会社OBカメラマン  
新海さんに依頼

工夫点:四季毎で準備



工夫点:一問一答  
(英語と日本語で表記)



21

エレベーター内沈黙対策。本社前にある大仏の季節毎の写真を掲示することに。写真は、「絆を頼って」会社OBに依頼。メンバーは撮影モデルとして参加。大仏の説明ポイント一問一答。日本語、英語表記、45秒が楽しめるようにしました。

## 対策実施

AICHI STEEL

②トイレ表示



トイレ案内表示は、セントレアを参考に作製。お客様の目線に合わせて設置。観光案内は便利サイトから取り寄せ、主婦の知恵「あるものを利用」。「ご自由にどうぞプレート」は、母国語で作製、「折鶴爪楊枝」も添えることにしました。

## 効果確認

AICHI STEEL

お客様の笑顔に出会えました

23

実施計画項目はすべて完了。目標達成です。お客様の笑顔に出会うことができ、ヒヤリングメンバーからは、「あっという間の45秒だったよ」と嬉しい「声」も。折鶴は、自宅で子供と一緒に折ったりと、楽しい時間になりました。

## 標準化と管理の定着

AICHI STEEL



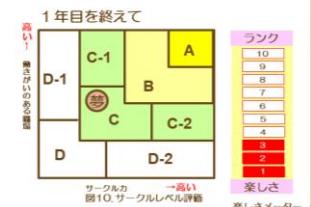
大仏パネルは、のぶこが担当。季節毎に取り替えなど、このように決定。「やるなら楽しく」にこだわった無我夢中の1年目。ステップアップ大会で地区長賞、チャンピオン大会で金賞。メンバーみんなでびっくりです。

## 活動のまとめ

AICHI STEEL

事例テーマ	1年目	
	海外からのお客様対応	ステップ1
キーワード	楽しく	
狙い	笑顔に 出会いたい	
工夫・思い	・絆を頼って ・あるもの利用	
サークル運営	社内教育で 手法習得	

- まとめ(楽笑活動)
  - 運営は、類人猿診断
  - セントレア見学
  - 「まねるは学ぶ」で時間短縮
  - 折鶴作り(親子の時間)



やるなら楽しく活動の1年目

25

運営は類人猿診断で役割分担。セントレア見学は、「まねるは学ぶ」で時間短縮につなげることが出来ました。楽しく活動で、改善意欲も強くなり、レベルもCゾーンへ。楽しさメーターレベル3です!

**事例2 夢mon.流海外からのお客様対応**  
～ワクワク度満載の活動を楽しみながら～

**選定理由**

図11 要望別アンケートパレート図  
図12 海外ビジネス担当ごと課題把握  
図13 海外接遇マニュアル作成  
図14 海外接遇マニュアル作成

**次の活動は接遇マニュアル作り**

2年目は「接遇マニュアル作り」。セントレアの皆さんとの交流も兼ね、活動キックオフ会を開催。“わくわく”的な気持ちを大切に活動スタート。

**AICHI STEEL**

**現状把握**

海外の接遇での困りごとある?

●お弁当  
●ベジタリアンの食事  
●『食』中心のマニュアルに決定!

●食事のお店  
●手土産

図15 海外スタッフ情報(10ヵ月後)  
①来客: 来年3月に米国  
②要望: 滞在中は笑顔で

課題達成型に挑戦

28

各工場接遇係から、困り事洗い出し。「工場周りに食事のお店がない」など、「食」関連の困り事が多いことがわかりました。マニュアルは、食中心に決定。海外スタッフから、来年の米中来客情報も入手。課題先取りで課題達成型に挑戦です。

**AICHI STEEL**

**攻め所選定シート**

表6 攻め所選定シート 作成日: 2016.4.6 作成者: 梅澤ワール

特性項目	ありたい姿	現在の姿	ギャップ	攻め所	期待効果	採用
海外接遇で喜んでもらうには	接遇係りが笑顔で明るく対応できている	接遇係りが緊張で顔がひきつる	接遇係りが緊張で作り笑顔	出会いを温かく	○	◎
	滞在中にストレスなく過ごしてもらえている	滞在中にいろいろな不便を感じさせている	滞在中に不便を感じさせている	滞在中を快適に	○	◎
	お客様が笑顔で帰られる	接遇係りが笑顔でお見送りできていない	笑顔でお見送りできていない	笑顔でお見送り	○	◎
			皆でお見送り	△	—	

**攻め所を決定**

29

攻めどころ選定シートを使って、みんなで検討。明確にした攻めどころは、三つ。  
「出会いを温かく」「滞在中を快適に」「笑顔でお見送り」です。

**AICHI STEEL**

**攻め所の明確化**

表7 攻め所の明確化 作成日: 2016.4.13 作成者: 梅澤ワール

海外接遇対応でのありたい姿	現状の姿: 5点法
● <b>出会いを温かく</b>	緊張で顔がひきつる 2.3
● <b>滞在中を快適に</b>	ボディイメージ 1.5
● <b>お見送り</b>	他の活動で快適 5.0
● <b>笑顔でお見送り</b>	経験者に確認 1.8
● <b>食文化理解</b>	理解出来ていない 1.6
● <b>お茶葉の便当</b>	自分好み 1.5
● <b>お茶&amp;菓子は好みを滞在中で喜ばれ</b>	突然にはたばた 1.8
● <b>おもてなしの言葉</b>	無言の笑顔 1.5
● <b>喜ばれる手土産</b>	選定に時間がかかる 1.3
● <b>食文化理解した手土産</b>	お口に合うか不安 1.5

図15. 海外接遇対応でのありたい姿と現状比較  
図16. 海外接遇対応での自己評価

**レーダーチャートで現状の見える化**

30

現状評価点の見える化チャート

QC活動は、定量的に進めることを学んだ私たち。ありたい姿の現状を、5点満点で自己評価しました。しかし、笑顔でお迎えに対しては、「緊張で顔がひきつる」、食の手配は、「経験者に確認」など、平均点は1~2点台と低い結果でした。

**AICHI STEEL**

**目標設定と活動計画**

表8 目標設定と活動計画 作成日: 2016.4.13 作成者: 梅澤ワール

何を	どうする	いつまでに
①出会いを温かく ②滞在中を快適に ③笑顔でお見送り	いつまでに	4点以上 2017年1月31日

図16. 活動計画  
図17. 活動実績

**ステップ2 接遇レシピ作り**

主担当: ゆきこ 時間: 6月 3月 12月 2017年3月

担当は類人猿診断を参考に

31

目標の設定です。攻めどころ3項目、4点以上を目指し、納期、2017年1月31日。活動計画は、類人猿診断から担当決め。新メンバーも診断をし、無理なく活動できるよう、1事例目とは違うペアで進めました。

**AICHI STEEL**

**成功シナリオの追求**

表9 成功シナリオの追求 作成日: 2016.4.27 作成者: 梅澤ワール

海外接遇対応でのありたい姿	現状の姿: 5点法	攻めどころ対策	評価項目
● <b>常にお笑顔</b>	顔が緊張 2.3	● <b>海外接遇実施</b>	● <b>実施の難易度</b>
● <b>母国語で挨拶</b>	アバランチ 1.5	● <b>実施英会話練習</b>	● <b>実施時間</b>
● <b>滞在中を快適に</b>	他の活動で快適 5.0	● <b>書籍使用で調べる</b>	● <b>実施効率</b>
● <b>お見送り</b>	経験者に確認 1.8	● <b>リラクゼーション作成</b>	● <b>実施費用</b>
● <b>食文化理解</b>	理解出来ていない 1.6	● <b>ランチ会(食)</b>	● <b>実施場所</b>
● <b>お茶葉の便当</b>	自分好み 1.5	● <b>おもてなしの言葉</b>	● <b>実施時間</b>
● <b>お茶葉万全</b>	手不器用 1.8	● <b>無言の笑顔</b>	● <b>実施効率</b>
● <b>おもてなしの言葉</b>	突然にはたばた 1.8	● <b>書籍使用で調べる</b>	● <b>実施費用</b>
● <b>笑顔でお見送り</b>	無言の笑顔 1.5	● <b>選定に時間がかかる</b>	● <b>実施場所</b>
● <b>食文化理解</b>	いつも不安 1.5	● <b>手土産万能開発</b>	● <b>実施時間</b>

図18. 対策系統マトリックス図  
図19. わくわく度を評価項目に追加

32

成功シナリオの追及です。評価項目に活動の原点「やるなら楽しく！」という思いで、「わくわく度」を追加。8点以上を攻め所にしました。対策は2つ。「食マップ」と「接遇マニュアル」の作成。「マニュアル」は、女性らしく「レシピ」に変更。

**成功シナリオの追求 ~食マップ~**

AICHI STEEL

喜んでもらえるマップ作りとは?

セントレア観光マップを参考

進め方 ①リスト作成 ②ラベル作り ③マップ貼付

①リスト作成

②ラベル(和・洋・中 色分け)

③マップ貼付

ランチ会(実食)

別のお弁当も頼んでみよう

33

初めに”食マップ”のイメージ作り。お店リスト作成、ラベル作り、マップへ貼付という順番。工夫点3つ。和、洋、中の色分け。WEB活用等。また、楽しみの提案として、ランチ会(実食)！みんなわくわくです！

**成功シナリオの実施 ~食マップ~**

AICHI STEEL

◆本社版 ◆A2サイズ 共通地図

重ねると本社版完成

関工場 岐阜工場 本社 セントレア 東浦工場

オリジナル食マップの完成

34

完成「オリジナル食マップ」のサイズはA2。共通地図に、各工場別シートにお店場所色シール貼付。本社にお店情報のシートを重ねるしきみ。各工場版3セット作製。製造で細かな仕事をこなすのぶこが大活躍です。

**成功シナリオの追求 ~接遇レシピイメージ~**

AICHI STEEL

いざ、セントレアへ ヒヤリングメモ作成

お土産パンフレット

名古屋めしランキング

ひと言集 宝物いっぱい あや マキ

わくわくする『レシピ』仕様イメージたくさん!

35

次は、接遇レシピ。再び、セントレアへ！時間短縮のため、ヒヤリングメモも準備。みんな朝からわくわく。お客様との触れ合いカード、人気の手土産など発見。見学後、サイズ、機能性の意見を親和図で整理。わくわくしながら仕様決定。

**成功シナリオの実施**

AICHI STEEL

◆お茶菓子コンテスト 日時：12/02 暫休み 協力：職場の仲間

うちの子大好き されめ選手～

結果 1位 チコ 2位 クッキー 3位 かきもち

◆実践英会話塾 日時：11/15 暫休み 講師：ハリソンさん

みんなの笑顔、最高！

わくわくイベント開催

36

次はお客様へ出すお茶菓子のコンテスト開催。職場女性達にも協力していただき、笑顔いっぱいの活動。とっさの一言集は、講師を海外ビジネス担当に依頼し、英会話塾も開催。発音もしっかり！笑顔いっぱいのわくわく授業となりました。

**成功シナリオの実施**

AICHI STEEL

表面

スケジュール表

事前準備チェック表

国別特徴

表紙 山折り

お茶菓子表

お茶出しセット品

手土産

山折り 谷折り 山折り 目10. 実現おりおめで面

37

完成したレシピ表面。A4サイズ、8つ折りでポケットサイズになります。スケジュール表管理、国別特徴、手土産、など、お迎えレシピの完成です。

**成功シナリオの実施**

AICHI STEEL

裏面

お迎え編

お見送り編

お案内編

おお茶出し編

おお茶出し編

38

裏面です。とっさの一言集。お迎え編、ご案内編、お茶出し編、お見送り編の4部構成。4つ折りにすると、日本語と英語が対比になる機能的なレイアウト。目指していた「わくわく接遇レシピ」の完成です。

**効果の確認**

**☆目標達成☆**

ランク	楽しさメーター	ランク	会いを温かく	笑顔	食文化理解	笑顔でお見送り								
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 楽しさ	わくわく	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 楽しさ	母国語挨拶	喜ばれる土手産	活動前	楽しい	職・夕食場所選定	活動後	お弁当/お茶葉子選定	活動後	楽しさ	滞在中を快適に	活動後	滞在スケジュール
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 楽しさ	母国語挨拶	喜ばれる土手産												
活動前	楽しい	職・夕食場所選定	活動後	お弁当/お茶葉子選定										
活動後	楽しさ	滞在中を快適に	活動後	滞在スケジュール										

**標準化と管理の定着**

しっかり継続！(5W1H)

表題: 2017.1月度 第1回 レシピマニュアル  
発行日: 2017.1月1日

なぜ	何を	誰が	いつ	どこで	どのように
ルールの定着	レシピ	ゆきこ 金子	毎年4月最初の水曜日	QC会合	データ更新
ルールの定着	マップ	のみなさま 会員	毎年9月最初の水曜日	QC会合	データ更新

**ダウンロードOK**

社内共通事務マニュアル

すべての攻め所が4点以上で目標達成。標準化と管理の定着で、マップはお店情報を毎年定期改訂など5W1Hで決定。接遇レシピは、社内共通事務マニュアルに登録。誰でもダウンロード可能に。楽しさメーターもレベル7にアップです。

活動のまとめ		AICHI STEEL
事例テーマ	2年目	1.まとめ ①わくわくがさらに活動を楽しくさせた ②課題設定型QCストーリーを習得できた ③やりきることで皆成長できた
	海外からのお客様対応 ステップ2	
キーワード	わくわく	2.感謝 ・セントレア、職場の仲間に感謝です。
狙い	笑顔を届けたい	3.サークルレベル 2年目を終えて
活動内容	・わくわく満載 ・職場仲間への声かけ（力）	 ランク 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1  楽しさ 楽しさメーター
サークル運営	課題達成型ストーリー挑戦	
“わくわく”でさらに楽しく		41
活動のまとめです。たくさんの“わくわく”で、さらに楽しく活動することが出来ました。課題達成型でやり切ることでサークルも成長です。 サークルレベルは、Bゾーンに。セントレアや職場の仲間にも感謝です。		

そんな時、一步を踏み出す力となる大きな気付きがありました。それは、私が参加させていただいたQC洋上研修での講師からの教えです。QC的ものの見方、考え方として、365日の紙飛行機の歌詞から引用。「その距離を競うより、どう飛んだか、どこを飛んだのかそれが、一番大切」QCはプロセス重視、結果はついてくる・・・と。そして、何度もくりかえされていた言葉、「QCサークル活動は、やることが目的ではない、『達成感』が大切」と。

また、他社から参加の女性達からは、「活動がうまく続かない」などの“声”が・・・。この声から、「夢mon.ルール」の大切さに気付かされる機会にもなりました。

## やりきり感からの復活②

AICHI STEEL

### ◆心友たちとの交流

活動に  
お腹いっぱい



バスケットの指導  
と共通点あるん  
じゃない?

横のつながり  
大切にしてるっ  
て話してるよね

### 私の気付き

- ・バスケ指導の思いを社内女性サークルに置き換えてみると  
→社内他女性サークルと活動することでメンバーのやる気を取り戻せる!

### ◆卒業生と愛知社員との交流会



みんな一緒に喜べる活動!  
横のつながりを大切に

## 心友からの言葉

44

また、運営に行き詰った私は、サークル「外」の「声」を求め、心友に相談。すると「サークル運営、バスケットの指導と共に通点があるんじゃない?」と後押しの「声」。「子供たちの個性を活かしながら仲間同士助け合い、応援されるチームを作る。頑張った喜びは2倍、苦しさは半分、個が集まって団結することで大きな効果を出す」。横のつながりを大切にしたい気持ちに気づくことが出来ました。そして、社内女性サークルに置き換えて、他サークルと活動することで、メンバーのやる気を取り戻せるのではないかと思いました。

## やりきり感からの復活③

AICHI STEEL

### 洋上研修 心友(親友)の声

### 楽しさメーター



みんなで共感



### 気持ちがひとつに

45

会合で、洋上研修での学び、心友の声を伝えるとみんな共感。「他の女性サークルも資料作り苦労しているね」と。すると、「私もエクセルやパワポを覚えたい」「他サークルにも声かけてみようよ」とメンバーからの声。メンバーのやる気復活です。

## 3年目の活動

AICHI STEEL

表8.勉強会計画

開催日	2017.10.5	2018.2.7
	エクセル勉強会	パワポ勉強会
ねらい	女性皆で共に成長。仲間を笑顔にしたい。	
工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全女性サークルに声かけ</li> <li>・根回し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・さらに声かけ拡大</li> <li>・個人毎PC持ち込み</li> </ul>
しきけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上司に講師依頼</li> <li>・オリジナルテキスト</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・QC指導士に講師依頼</li> <li>・モグモグタイム</li> </ul>
参加者の声	・実習用PC要望	・継続開催要望
参加人数	22名	28名

### 全社女性に声をかけて

46

私たちは、「自分も成長」そして、「横のつながりを大切にしたい」という思いから、エクセル、パワーポイント勉強会を企画。同じように悩む女性達（仲間）で共に成長、同じように悩む仲間を笑顔にしたいという狙いです。

## エクセル勉強会

AICHI STEEL

### 実現に向けて事前準備



47

初めに事前準備。各リーダーに提案、事務局へ相談、上司からの後押し。要望アンケート実施で資料準備。講師は、職場上司の富田さん。22名の参加があり、他部署の業務も理解でき、質疑応答もいっぱい。みんな、業務に役立つと大喜び。

## エクセル勉強会

AICHI STEEL

### QCC活動掲示板



### 活動掲示板で嬉しい反響

### 1. 後日のアンケート結果



大満足

### 2. もらった嬉しいコメント

- ◎○の参加者
  - ・とても役立った
  - ・仕事に活かせるとと思う
  - ・こんな勉強会を待っていた
  - ・エクセルが面白くなかった
  - ・改善に取り組みたい



部内教育の参考に

48

終了後、早速講師に質問が。「業務が大助かり」と嬉しい声も。終了後のアンケートでは「こんな機会を待っていた」。参加者大満足の結果となりました。また「活動掲示板」を見た経理部課長さんより、部内勉強会の参考にしたいと嬉しい反響も。

**AICHI STEEL**

**1. 後日のアンケート結果**

回答	人数
◎とてもよかったです	16
○よかったです	9
△どちらでもなかった	0
×どちらでもなかった	0
N	25

図23. アンケート結果  
受けた  
よかったです  
が大部分

**2. もらった嬉しいコメント**

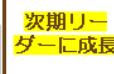
- ◎○の参加者
  - ・参加してよかったです
  - ・QC資料で活かせる
  - ・もぐもぐタイム最高
  - ・もっと交流したい

今後、役立つぞう！

**モグモグタイムで楽しく**

50

ここで楽しむ提案は、「モグモグタイム」。日頃話す機会のない女性同士も、お菓子片手に談笑。終了後のアンケートでは、「もっと女性サークル同士の交流したい」など、うれしい“声”がたくさん。この活動、次はQC事務局に委託中です。

メンバーハウスの成長							AICHI STEEL
表9.夢mon.メンバーの成長一覧							作成日：2018.3.7 作成者：才配
項目	みゆき	ゆきこ	ともえ	みほこ	まい	あゆみ	
成長の場	業務 パワポで グッズ内製	製品展示会 経費節減 	地域社会活動 PTA 	業務報告に エクセル駆使 在庫管理で エクセル駆使 	次期リード に成長 	生産管理 現地現物 	
	社外 	—	—	—	長滞品管理 に エクセル 駆使 —	—	—
効果金額 (万円/年)	10	10	—	15	—	3	

次は、私たち夢mon.メンバーの成長です。サークル活動を通じて身に付けたQCの能力や積極性が、業務だけでなく、社外活動でも、発揮することが出来ました。みゆきは社外の地域活動でも親和図使って活躍。ゆきこは経費節減活動に。ともえはPTA活動でも。まりは業務にエクセル駆使。あゆみも生産管理業務を現地現物で意欲的に学習。

The illustration shows two female employees at a desk. One is older and wearing a mask, the other younger. They are looking at a computer screen displaying a spreadsheet. A speech bubble from the older employee says: "在庫がゼロになると色が付く在庫管理表を作りたい…". A speech bubble from the younger employee says: "条件付関数が使えるね". A callout box says: "在庫〇で自動的に黄色に". Another callout box says: "仲間同士助け合い!". The background shows a window with a view of a building.

還暦を越えたメンバー最年長、のぶこの成長を紹介です。出荷業務で、在庫がゼロになると色がつく在庫管理表を作りたいと自ら提案。エクセル勉強会後、メンバーが寄り添い、何度もチャレンジ。念願のオリジナル在庫表完成です。

# 夢mon.サークルの感情紙飛行機

AICHI STEEL

わくわく

落ち込み

揺れる心



54

夢モンサークルのQCサークル活動、「どう飛んだか どこを飛んだのか」紙飛行機で表してみました。感情豊かな、女性だけのサークル。気分は上がったり下がったり…。原動力は、「やるなら楽しく」。でも、現実はいろいろあるんです。仕事の起伏、子ども、高齢の親のことなど…。歯を食いしばりながらの活動もたくさんありました。

## 私たちの大切にしていること

AICHI STEEL

◆寄り添い



◆協力



◆共感



やるなら楽しく！



55

そんな私達が飛び続けることができる的是…「寄り添い」、「共感」、「協力」からの“声” そして「やるなら楽しく」という気持ちを大切にしてきたからです。私は、リーダーとなり、声を届けるばかりでなく、届けてもらえる大切さも学ぶことが出来ました。そして、「伝わったことが伝えたこと」という難しさにも気付かされました。やりたくないから始まった活動も「みゆきリーダーの思いに応えたい、頑張りたい」に。自分に何ができるのかを考えるようになりました。社内女性サークルとのつながり、広がった楽しさの輪を絶やさないよう活動していくみたい。」夢モン紙飛行機、これからも泣いたり、笑ったり、時には墜落寸前…となりながら、たくさんの「声」との出会いを求めて、新たに出発します。