きずな

SENBI

２０２５年４月
第２５０２号

《第45期を迎えて》

代表取締役社長
中田　義秀

いよいよ節目の第４５期に入りました。特に今期は、次の第５０期に向けての礎となる成果を上げなければならないと覚悟しています。
その前段となる第４４期は、お陰様で売上、利益とも目標の数字を上回る実績をあげることができました。会社が利益を生む企業体質へと好転していることに心から感謝しています。

さて、アメリカのトランプ大統領は１月の就任以来、米国第一主義の実現のため次々と大統領令に署名し、国際協調や価値観の共有を抜きにした大きな政策転換を打ち出しています。関税率引き上げに始まり、ＷＨＯや地球温暖化対策の「パリ協定」の脱退までを打ち出すなど、世界経済は先行き不透明で混乱をもたらしています。

一方、日本においては２５年度の春闘の結果、昨年同様、電機・重工・鉄鋼大手や自動車業界などで満額回答が相次ぎ、ますます中小企業との賃金格差が大きくなっています。
こうした環境下において、日本経済の回復は緩やかに留まっています。その大きな要因が個人消費の伸び悩みと考えられています。特に経済界を下支えしている中小企業では、物価高に見合った昇給が実現できていないことも大きな要因としてあります。石破首相は、中小企業の賃上げに向けて総動員すると語っていますが、実現への道のりは遠く安心できる材料ではありません。
また、最低賃金を２０２０年代には１，５００円とする目標に対しても、専門家の間では、目標達成のためには毎年７０円以上の賃上げが必要で、何らかの政策を講じない限り、賃上げの余波を受け止められず事業閉鎖に追い込まれる中小企業が出てくると危惧しています。
会社としても、皆様が安心して働き、そして快適な生活を過ごしていただくことが第一優先と考え、正に今が正念場の時だと思っています。

４月１日付けで人事異動を行いました。この異動は少数精鋭と人材育成を主眼としており、来る第５０期の目標達成に向け皆様の一層の活躍をも期待したものでもあります。
人は与えられた役職や業務に対して、必然的にその環境に応じた実力を身に着ける順応性の高い優秀な能力を持ち合わせております。
異動した方、しなかった方共々、一日も早く新しい組織環境に慣れられるとともに、職責・業務のため自己研鑽などにチャレンジ精神を如何なく発揮し、従業員一丸となって会社の発展に寄与していただくことを強く願っています。

４月は随所で新しいスーツ・制服を身にまとった新入社員や新入生が、希望の満ちた新たな旅立ちをする姿が見えます。
また、春の息吹が活発となり、野山には新しい芽吹きや開花があり、自然と人々の活動範囲も広くなってくる月です。
どうか皆様もこうした４月の空気に思う存分触れられて、英気を養い心身のリフレッシュに努められることをお願いし、第４５期を迎えてのあいさつとします。

人事・組織

【令和7年4月1日付け人事異動】

≪新所属≫	≪氏　名≫	≪旧所属≫
三次営業所　課長	新　家　逸　宏	三次営業所　係長
呉営業所　主任	道　坂　智　康	呉営業所

【　組織図】
（令和7年4月1日）

代表取締役会長　並　川　壽　男

代表取締役社長　中　田　義　秀

常務取締役　松　井　和　夫

取締役会

監査役　神　田　陽　博

顧　問　谷　花　紀　彦

設備推進部
- 部　長　槇　本　崇　志
- 次　長　梶　本　英　司
- 参　与　早　志　政　明
- （兼務）　神　田　雅　章

業務推進部
- 課　長　柚　木　裕　子
- 係　長　中　野　賢　治
- 主　任　山　下　栄　二
- （兼務）　坂　本　裕　二

警備推進部
- 係　長　並　川　智　紀
- 係　長　広　瀬　保　樹
- 主　任　金　井　浩　之
- 主　任　竹　本　直　樹
- （兼務）　後燈明　秀幸
- 指導教育責任者　上　山　武　士

営業推進部
- 部　長　坂　本　裕　二
- 係　長　神　田　雅　章
- 主　任　三　村　光　子
- 後燈明　秀幸

総務経理部
- 次　長　真　宅　陽　子
- 主　任　高　畠　絵　美
- 田　中　信　生

呉営業所
- 所　長　齋　藤　敦　則
- 所長代理　沖　中　民　夫
- 主　任　道　坂　智　康
- 東　　亮　作

東山口営業所
- 所　長　本　田　健　一
- 主　任　林　　光　弘
- （兼務）　並　川　智　紀

三次営業所
- 所　長　平　田　　勇
- 課　長　新　家　逸　宏
- 主　任　堀　江　直　弘

東広島営業所
- 所長代理　大　岡　章　三

電話対応の基本と心構え

「きずな」２３０３号で電話対応などの接遇について紹介しましたが、今回は電話対応の基本と心構えについて具体例を示しながら紹介します。
電話は、受話器を持った人が会社の顔となることを自覚の上、相手に対して失礼のないよう心がけ、明るくハキハキと対応しましょう。

≪共通事項≫

「もしもし」は使わない

電話での第一声は「もしもし」が一般的ですが、会社での電話では上から目線の印象を与えてしまう恐れがあるのでマナー違反です。
具体的には次のような対応がよいでしょう。
・「お電話ありがとうございます。株式会社センビでございます」
・「はい。株式会社センビでございます」

こちらから電話をかける場合

・「お世話になっております」
・「お忙しいところ失礼します」　など、一言添えて名乗ります。

敬称や敬語を正しく使う

電話は顔が見えない分、敬称や敬語の不適切な使い方は印象を悪くしてしまいます。つい使いがちな言葉と正しい敬称や敬語を紹介します。

〇敬称
・自分⇒わたくし　　・相手⇒〇〇様
・相手の会社⇒御社　　・自分の会社⇒当社・弊社

〇尊敬語
・言う⇒おっしゃる
・見る⇒ご覧になる
・教えて欲しい⇒お教えください又はご教示ください
・来る⇒お越しになる又はいらっしゃる
・知っている⇒知っていらっしゃる又はご存じ

〇謙譲語
・言う　⇒　申す又は申し上げる
・知っている　⇒　存じ上げております
・すみません　⇒　申し訳ございません
・どうしますか　⇒　いかがなさいますか
・分かりました　⇒　承知しました。
・分かりません　⇒　分かりかねます

≪電話がかかってきたときのマナー≫

電話を取る目安

電話がかかってきたら、一般的に３コール目が鳴り終わる前に受話器を取るようにしましょう。３コール以上相手を待たせた場合は、「お待たせいたしました。株式会社センビの〇〇でございます」と、待たせたことへの断りの言葉を入れましょう。
また、電話がかかった時は他人任せにせず、自ら積極的に受話器を取るよう心がけましょう。

次ページに続く

電話を取り次ぐ

電話を取り次ぐ際、すぐ近くの人へつなぐ場合でも「保留」にするのが基本です。社内で確認や相談する場合も必ず「保留」にしてから話すようにしましょう。保留が長く続いて相手を待たせてしまいそうな場合は、一度電話に出て次のような対応をします。

・「お待たせして申し訳ありません。〇〇〇〇のため、もう少しお待ちいただけませんでしょうか」
・「お待たせして申し訳ございません。お調べするのに時間がかかりますので、かけ直しさせていただいてもよろしいでしょうか」

担当者が不在の場合

・「申し訳ありません。〇〇は外出しており、本日は戻らない予定です。明日出社次第、〇〇からお電話するようにいたします。よろしいでしょうか。」
・「私でよろしければ、代わりにご用件をお伺いします。いかがでしょうか」

※　担当者の個人情報を求められた場合は、「社内で確認をしまして折り返します」又は「担当者に連絡をしてお返しさせます」と答えます。

その場で回答できない場合

・「恐れ入りますが、分かりかねますので社内確認をしまして、折り返しお電話をさせていただきます。お返事はいつまでに差し上げたらよろしいでしょうか」

≪次回は、電話をかけるときのマナーについて紹介します≫

編集後記

社　訓

「明るく　正しく　美しく」当社の社訓です。
本社を始め各営業所に掲げられていますが、どんな思いを込めて定められたのか紐解いてみました。

社訓とは、全ての従業員が守るべき理念や心構えのことです。
「明るく」は、常に笑顔を心がけて周りの雰囲気を良くする行動であり、**「正しく」**は、自分の行い・会社の行いを常に正しくすると考えました。
そして**「美しく」**ですが、社訓創案者の並川会長にその考え方を確認しました。
会長曰く、「ビルメンテナンス業のわが社は、全ての面において美しさを追求する会社であり続けるため、美の基本を忘れないよう思いを込めた。」でした。
そのためにも社訓として「美しく」の実践を従業員に求めているそうです。
仕事で美しさを提供するには、まず提供する当事者が美しくなければならないとの考え方です。
その実践として、出勤前は身の回りを清潔に整えること。
会社では身の回りだけでなく、事務所全体が美しく清潔になるよう心がけること。これらを実践することにより、従業員は外面的な美しさと内面的な美しさを兼ね備えることができるとの考えがありました。

また「美しく」を実践することにより自然と明るくなり、行いも正され、必然的に「明るく」「正しく」「美しく」の３つの用語が繋がることも意味しているそうです。
社訓の３つの言葉が奥深い意味を持つことに気付かされました。
皆さんも、社訓の持つ意味を今一度吟味してみてはいかがでしょうか。

≪文責　Ｎ.Ｔ≫