



おもてなしの心で、
「空間」を、「社会」を変える。

サマンサ流「先進サービス」と「感動経営」のご案内

COMPANY PROFILE



Samansa Japan
サマンサジャパン株式会社



サマンサ流

「先進サービス」と「感動経営」で
より良い「空間」・「社会」を創造する。

サマンサジャパンは「業務請負業」を通して、
お客様に「繁栄と幸福」をお届けします。

私たちは先進性とチャレンジ精神で
「お客様の繁栄と幸福」を追求してゆきます。
さらに一人ひとりが素晴らしいといえる企業を目指し、
他に類のないシステムと絶えざる教育を持って
実現につとめる、感動創造企業です。



心のこもった、おもてなしの受付とご案内

電話交換

丁寧親切な電話対応

駐車場警備

接客マナーと好印象な動作

コンシェルジュ

ホテル並の接客サービス

医事受付窓口

明るさ・礼儀・マナー・正確さ

入退院受付

親切丁寧な詳しい説明で対応

健康管理センター

笑顔の接遇で受診者様に
安心と満足を！

優しい笑顔で、効率化を実現する院内サービス

病棟タラーク

明るい笑顔、優しい対応が
ご利用者様から感謝されます

ナースエイド

明るく優しい礼儀とマナー

メッセンジャー

配送ルートの効率化と
職員さんの負担軽減

リネン

積極的なお声掛け、親切丁寧が特徴です

接客マナーを備えた笑顔の警備

院内警備

病院を明るく挨拶と笑顔の
飛び交う環境に変えます

日常清掃

設備トラブルに即対応します

設備運転

サマンサのサービス 病院編 選ばれる病院へ

S e r v i c e

正確で速やかな連携で院内情報を共有
緊急事態にも迅速な対応が可能

サマンサネットワーク

ソフトな対応で、心地良い環境作り

院内情報の共有化による即応体制作り





日常清掃

明るい挨拶と笑顔が
輝く元気なスタッフ



インフォメーション

笑顔とおもいやりのご案内

こころを込めた気配りで
ご利用者様をご案内



サマンサのサービス **スーパーマーケット編** 自然に笑顔が溢れるお店へ

S e r v i c e



お客様サポート業務

お困りのお客様をみつけて
素速く丁寧にサポート

デモキッチン

お客さまが「美味しそう！」と
笑顔になってもらう事がモチベーション



警備

常にご利用者様に寄り添い
安全と安心感をご提供



サマンサのサービス **ホテル・オフィスビル編** おもてなしの清潔感

S e r v i c e

日常清掃



明るい挨拶と笑顔が
輝く元気なスタッフ

客室管理

おもてなしの心が生きる
清潔で行き届いた客室管理



オフィス受付

笑顔と気配りでお客様をご案内
こころを込めたオフィス受付

設備運転



一人ひとりが自分で考え実行する
創意工夫の勤務姿勢



サマンサのサービス **テクノサービス** 無駄なく快適な空間へ

S e r v i c e

徹底して行われる「礼儀・道徳」の習得と「親孝行」の実践。 会社づくりは【人づくり】から始まります。

サマンサの社内教育「理念教育」・「技術教育」・「礼儀教育」を三本柱として実施します。各職種・階層に応じて教育・研修・訓練の名称や頻度が異なります。(下表参照)

	理念教育	技術・礼儀研修
社員	年度初め(本社統括) 新入社員研修(途中入社含め) 管理職(毎月)	資格取得・能力向上時 管理職養成研修 事務社員研修
スタッフ	年度初め(全社約50ヶ所) 入社時(ほとんどが途中入社)	サイト(現場)責任者研修(全社11ヶ所/年2回) 技術研修(専門職別)(年2回) 礼儀研修(年2回)



理念教育

全社員・スタッフに必ず実施される理念教育。

入社するとまず最初に、たとえ社員が一人でも会長が必ず出向いて様々な話をします。さらに、社内報など様々な機会を通じて会長の思いを継続的に発信します。会長自ら率先して行う、この不断の教育でサマンサスピリットは全社に浸透していきます。

また、こうして培われる会社への確固とした信頼と共感がベースにあるからこそ、サマンサジャパンの社員・スタッフは、自ら学ぶ意欲にも満ちています。

サマンサジャパンの社員・スタッフは、確かな仕事のスキルはもちろん、明るく元気なあいさつ、誠実な対応など、その人間的な魅力も高い評価を得ています。それは、入社以降も定期的に繰り返し実施される、各職種・階層に応じた技術・礼儀教育の賜物です。

サマンサの ひとづくり

S a m a n s a l i s m

会長が考える経営者の使命



学校で学ぶ期間は、6.3.3プラスαであり、家庭も独立するまでの20数年間でしかありません。しかし、生活を支え、家族に明るい豊かな人生を与えるために企業に属するのは、学校を卒業以降40年間もあるのです。最大の期間、人生を預かる企業の社内教育がいかに重要であるかと考える所以はここにあります。

経営者の使命は、縁あって共に働く仲間となった社員を、売上や利益確保のためだけに活用するのではなく、人生を成功に導いてやるという理念を実現することにあるのです。

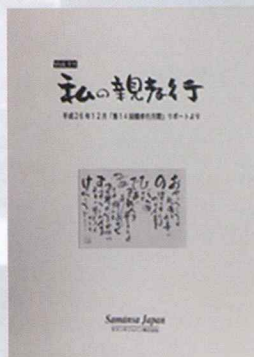


親孝行の心の大切さ

人づくりの第一歩、原点として、親孝行の実践が社員教育として行われています。

毎年12月に全社員が、自分なりの親孝行を実践し、その内容を「親孝行レポート」として提出します。自分を生み、育ててくれた親に感謝し、その恩に報います。

そこから仕事のやりがいも生まれ、お客様や社会のために奉仕する心も育つとサマンサジャパンでは考えているのです。



全社員・スタッフに実施される

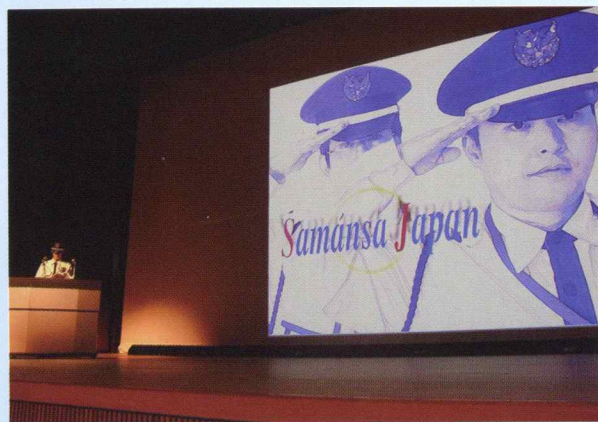
教育内容

- 親孝行の実施(12月親孝行レポート提出)
- 社長の指定・推薦する図書の読書と感想文
- SQC(サマンサ流クオリティー・コントロール)活動
※サイト別業務改善の取り組み(社外・社内で発表)



サマンサのサービス品質の源 SQC活動について

S a m a n s a Q u a l i t y C o n t r o l



SQCとは

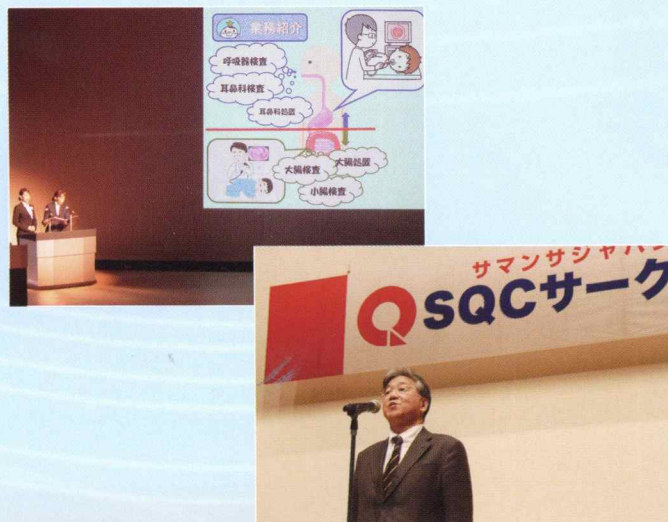
サマンサ流のQC(クオリティ・コントロール)活動ということでSQCと呼ばれるこの活動は、全国のサマンサジャパンで活躍するすべての従業員が、「サービス品質の向上とモチベーションを高め維持するために、自分達に何が出来るか」を常日頃から考え、実践するための情報共有システムであり、サマンサジャパンのサービス品質の源とも言える活動です。

SQCサークル全社大会

SQCサークル全社大会は、年に一度開催される全社行事で、全国の各エリアで開催される地区大会で、最も優秀な成績を収めたサークルの活動発表会を、本社のある周南市で開催しています。

社内外から抜擢された審査員の厳正なる審査を経て、「感動賞」「金賞」「銀賞」「特別賞」がそれぞれ授与されます。

サマンサのSQCサークルは、日本科学技術連盟主催の「全日本選抜QCサークル大会」で金賞・銀賞を受賞するなど、全国レベルの社外大会で受賞歴のあるQCサークルも多々あります。



第十一回全社大会授賞式

お客様の繁栄と幸福を求め続ける サマンサの軌跡

h i s t o r y



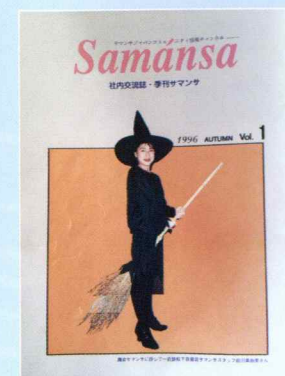
2012年
経済産業省主催おもてなし経営企業選
50社に初回選定

2010年
サマンサジャパンの事業活動が
本になりました



2008年
ハイサービス日本300選を受賞

1996年
アントレプレナー特別賞受賞



1996年～
季刊誌サマンサは、
20年以上発行を続けています



誰も見ていないところでも陰ひなたなく 一生懸命やっておられ感心しました

サマンサさんは挨拶が非常に良いですね。こちらから声をかけて返すのではなく、皆さんの方から積極的に声をかけてくれます。教育が行き届いており、当院の職員もその接遇の良さに刺激を受けています。どんな教育をされているのか気になっています。

2、3年前からはナースエイドも導入させてもらいました。

看護師を増やすのが難しい状況で、師(士)のつく人にプロの仕事に専念できるよう負担を軽減できないかと思い依頼してもらいました。

時間が空いているときには器材庫にあるカートをピカピカに磨くなど、誰も見ていないところでも陰ひなたなく一生懸命やっておられ感心しました。1年ほど前に、朝礼で表彰させていただきました。

今年、コンシェルジュ業務も導入させてもらいましたが、お客様からもCAみたいだと高評価をもらっています。とても喜ばれており、それらの評判が院長にも沢山入ってきており、院長も喜んでます。

ご契約者様 阿知須共立病院
事務部長 徳田 幹夫さま

サマンサの お客様の声

V o i c e



笑顔と丁寧な対応で明るい受付に

コンシェルジュ導入のきっかけは、案内業務の専門化の必要性を感じたからです。現在、当院では入外分離として外来棟と入院棟が分けられ、院内だけでなく、棟間を結ぶシャトルバス運行など、ご利用者様が必要とされるであろう案内業務が多くなりました。

また、精算や再診受付が機械化したことで特に高齢のご利用者様の中には、戸惑ってしまわれる方も少なくありません。コンシェルジュを導入することで、専門的にそういったご利用者様に安心して院内施設を使用してほしいと考えました。

それまでは、病院スタッフが当番で案内業務にあたっていました。そうすると本来の業務がどうしても手薄になってしまいます。それならば、それぞれが専門分野の仕事に専念するためにも、コンシェルジュをお願いすることになりました。

サマンサさんのコンシェルジュはご利用者様にもスムーズに受け入れられているようで、多くの方が総合受付で案内を求められている姿を見かけます。

サマンサさんの接遇の良さは他所でもお聞きしていましたが、笑顔で丁寧な対応をしてくださっているの、受付の雰囲気も明るく、とてもいいです。これからも積極的に声かけ等していただき、院内全体に良い影響を広げてくださることを期待しています。

ご契約者様 岡山済生会病院様
事務部長 千田茂樹さま(写真左)、総務部次長 高市真須美さま(写真右)

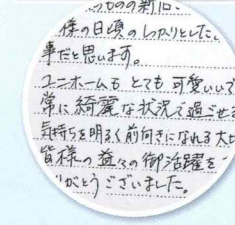
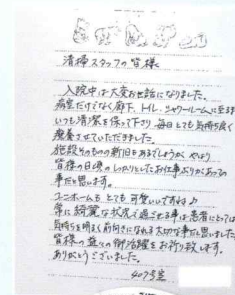
清掃スタッフの皆様

入院中は大変お世話になりました。病室だけでなく廊下、トイレ、シャワールームに至るまでいつも清潔を保って下さり、毎日とても気持ちよく療養させていただきました。施設そのものの新旧もあるでしょうが、やはり皆様の日頃のしっかりとのお仕事ぶりがあったことだと思います。

ユニホームもとても可愛いですね♪常に綺麗な状況で過ごせる事は患者にとっては気持ちを明るく前向きになれる大切な事だと思いました。

皆様の益々のご活躍をお祈り致します。ありがとうございました。

ご利用者様 407号室 Fさま



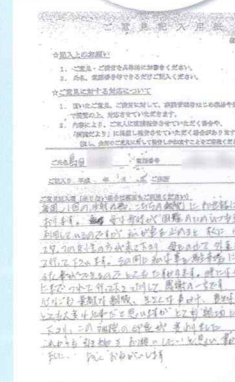
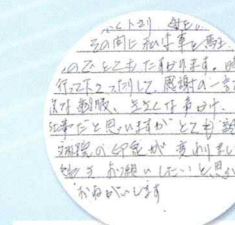
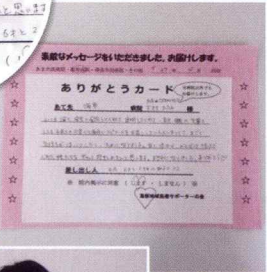
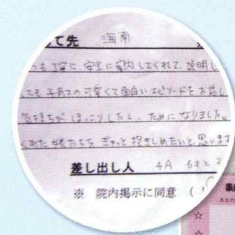
すごく気持ちがほっこりしました!

お世話になった下村ひろ子様
(クラーク業務担当 右下写真)

いつも丁寧に、安全に案内してくれて、説明してくれて、育児母親の先輩としても子育ての可愛くて面白いエピソードをお話していただいたりして、すごく気持ちがほっこりしたし、ためになりました。家に帰ったら、がんばって待っててくれた娘たちをぎゅっと抱きしめたいと思います。

お世話になりました。ありがとう♡

ご利用者様 6才と2才半の女の子のママ
(入院されていたご利用者様より)



病院の印象が変わりました

毎週、1回の注射のため、こちらの病院にお世話になっております。母は歩行が困難のためいつも車椅子を利用しているのですが、私が車を止めるとすぐにサポートスタッフの女性の方が来てくださり、母を乗せて外来まで連れて行って下さいます。


その間に私は車を駐車場に止めに行くことができるのでとても助かります。時には母をトイレにまで連れて行って下さったりして感謝の一言です。

心なごむ素敵な制服、気さくな声かけ。

色々な人がいて、とても大変な仕事だと思いますが、とても親切に対応して下さい、この病院の印象が変わりました。

これからも引き続きお願いしたいと思い、書かせていただきました。よろしくお祈りします。

ご利用者様 島田様
(長野県長野市の病院事例)



空間イノベーション企業

Samansa Japan

サマンサジャパン株式会社

本社 〒745-0845 山口県周南市河東町2-36
TEL 0834-32-1188 FAX 0834-31-5956

サマンサジャパン



<http://www.samansa.co.jp/>
Email info@samansa.co.jp