

ナオイのCSRレポート Vol.12
子供達の森を元気に
**ナオイの森
ECOプロジェクト**

豊かな緑の恵み、子供たちへとどけよう!



ナオイの森ECOプロジェクトには二つの目的があります。一つはCO₂を排出する商品を取り扱っている企業として、環境問題に誠実に向き合い、地域での保護責務を果たしていくこと。そしてもう一つが地元の宝である子供たちの通う小学校の環境づくりへ

の支援です。これまでに第1弾として2010年3月に新治小学校の「子どもの森推進事業」。第2弾として2012年3月に白山小学校の「水と緑のなかよし広場」。第3弾は2014年2月に水戸市立城東小学校の創業140周年記念事業「野鳥の森」。同じ2月に第4弾、竜ヶ崎市立松葉小学校の「松葉の森」の完成、「歳時記の森」リニューアルを実現することができました。おかげさまで、沢山の子供たちから笑顔をいただきました。子供たちを育む環境が豊かな緑であるために社団法人緑化推進機構との共同事業のもと、これからもまた愚直であっても一步一歩を積み重ねていきます。

恒例かごパン100円や オイル交換100円が人気!

時間と手間をかけて企画する手づくりの一大イベントだから成果も一人ひとりが実感できます。大きなイベントを成功に導くためには、販売、サービス、収益が同じ目標で一体となって店づくりをしていくことが求められます。通常の業務ではもちろん体験することはない事ばかりです。コミュニケーションを重ねることで、みんなの力がひとつにまとまっています。当社はメカニック部門が受付を担当したり、販売スタッフがイベントブースに入ったり、チームワークでお客様のおもてなしが出来ることに楽しさを感じる8日間でした。

募金総額1,244,884円 感謝! 心よりありがとうございました

感謝祭の特別限定企画として「100円」と題してエンジンオイル交換! かごパンセット100円「パン工房クーロンヌ」の手作りパン、スポーツチャレンジ100円などが募金対象になり、総額でなんと1,244,884円のご寄付をいただきました。このほかボーラ化粧品さんに賛同していたので、プロならではのお手入れを体验して

2014年お客様 大感謝祭 開催
2014年10月25日・26日と11月8日～11月23日まで毎週土、日の8日間、10店舗にて開催しました。

募金総額1,244,884円 ご来場2,476組様

感謝祭への多くの皆様のご来場ありがとうございました。皆様からお預かりした大切な募金はナオイの森ECOプロジェクトを通して茨城県緑化推進機構の募金に寄付させていただきます。

**お客様に喜んで
参加していただく募金活動は、
自分たちの力を集めて企画!**

このナオイの森 ECOプロジェクトの大切な原動力となるのが年に一回開催させていただく感謝祭での募金活動です。今回もまた、日頃の感謝の意を表すために、盛り沢山の企画を店舗ごとに練りあげ開催しました。

今回の感謝祭には大きな目的は2つあります。◎日頃ご利用いただいているお客様にお越しいただき、心から満足いただけるようなおもてなしを提供することで、顧客満足(CS)と社員満足(ES)を向上させ、より深いおつきあい(絆創)を実現していくこと。◎当社のCSR(社会的責任)活動における最重要イベントと位置付け、イベントを通じての募金を「緑の募金」へ寄付し、「ナオイの森プロジェクト」にて活用して地域貢献すること。









下館・牛久・水戸吉田・下妻・ひたちなか・つくば吉瀬・戸頭・守谷・土浦中貫・6号取手の合計10店舗で展開した2014年度お客様大感謝祭でした。同じ目的のもと、店舗ごとに、お客様に喜んでいただけるようなイベントを考え、打ち合わせを重ねて、チラシを一切入れずに、DMのみという形でご利用頂いているお客様だけにご案内状をお送りしました。



たとくなど奥様にも大人気のイベントも恒例に。また、牛久店では、社員が常連になっている近くの大衆食堂「とん平食堂」さんに出店を頂いたりと、私達だけではなく地域の企業様やお店も一体で盛り上がりていきたいという想いをカタチにできました。本当に多くの皆様のご賛同に心より感謝し厚く御礼申し上げます。

ナオイオートはこれからもナオイオートらしい社会貢献活動を進めてまいります。その一環としてこれからも「ナオイの森ECOプロジェクト」を通して地域の子供たちに、豊かな緑をとどけてまいります。2015年もご支援、ご賛同をいただけますよう宜しくお願いいたします。



Lis of hair <リズオブヘア>

のんびりと、心地よく過ごす。
リズ流キレイ時間。

それぞれに親しみやすい雰囲気を持つ2人のスタイリストが営む美容室があります。思わず時間を忘れて長居したくなるような、心地よいサロンのリズ・オブ・ヘアさんを紹介します。

408号線に面したテナントにあるサロンに入ると、中央にある大きなグリーンが目にあります。自分たちの好きな物を好きなように設置して店作りをしたという店内は、リゾート感も味わえ、落ち着いた空間になっています。

有松尚さんと大橋健一さんによるダブルオーナーの美容室。まったく違う個性を持つ2人ですが、あえてアシスタントを雇わず、すべての作業は2人だけで担っています。1日に何十人のお客様を受け持つ大型サロン

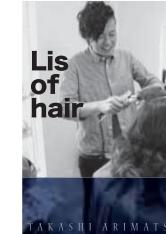


▲いつも出迎えてくれる植物が、クリスマスツリーのディスプレーに!!

ナオイの大好きなお客様

このページでは、日頃からナオイオートをご愛顧頂いているお客様をご紹介!
掲載をご希望の方は、お気軽に担当営業までお申し下さい!

に勤めていた彼ら唯一の共通点は、1人のお客様に対してじっくりと向き合い、納得したスタイルを手掛けさせていたいという強い気持ち。同じ思いは、こじんまりとした温もりのあるサロンとして誕生しました。



Lis of hair

TAKASHI ARIMATSU



Lis of hair

LEVICHE OHASHI

とことん話し合い、時には殴り合うこともあるそうですが、それだけ一生懸命に向かい合っている証拠です。「誰もが気軽に足を運べる場所にしたい」という願いは、確実に現されました。



Lis of hair

LEVICHE OHASHI



▲シャイでおしゃれなダブルオーナー(左・大橋さん、右・有松さん)



茨城県つくば市松代 1-17-3-103

☎029-875-8568

〈営〉平日 9:00~20:00 日祝 9:00~18:00 〈休〉火曜

<http://www.lis-of-hair.com/>

中国厨房 Ja~chan <ジャーチャン>

おいしいが一番!
オリエンタル料理に、はまる。

今年で15年目を迎える中国厨房 ジャーチャン。中華に限らず、ベトナムやタイ料理のメニューも豊富に揃え、おいしいアジアアシスタントを提供しています。

ランチタイム後の時間帯にお邪魔してお話を聞いてきました。森野さんが初めて茨城に来た時、恵まれた食材に驚いたそうです。「特に茨城のコシヒカリは感動しましたね」。料理で使用する独特の香辛料は、現地から安心して使える業者に頼んで取り寄せていますが、野菜や肉、魚介類は、すべて国内産のものを使用しています。「なるべく茨城



▲座敷席(右)では15名までの宴会も可能です。20名以上で貸切りもOK

合ったおいしい料理に魅了され、中華に限らず、オリエンタル料理として幅広いメニューを取り入れています。森野さんが初めて茨城に来た時、恵まれた食材に驚いたそうです。「特に茨城のコシヒカリは感動しましたね」。料理で使用する独特の香辛料は、現地から安心して使える業者に頼んで取り寄せていますが、野菜や肉、魚介類は、すべて国内産のものを使用しています。「なるべく茨城

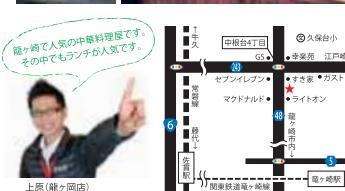
産にこだわっていますが、野菜を種類豊富に使うので、他県の食材になる場合もあります。安全なものを安心して食べてもらいたいので、生産者がわからない輸入食材は使いません」。

ランチは、月替わりのジャーチャンランチや、季節ごとに変わる麺ランチが、ボリュームたっぷりで1030円。一押しは写真の飲茶ランチ1420円です。ディナーの注目は、リーズナブルな飲み放題を付けることができる宴会コース。座敷席もあるので、早目の予約を!女性にお勧めしたいメニューは、前日までの予約で2名から楽しめる豪華美肌火鍋です。オーナー夫婦で手作りされた店内は、居心地がよく、まつりと



▲季節で変わる飲茶ランチ、10品料理とデザート、ドリンク付きで1420円

過ごせる空間に。日本人の味覚に合ったアジアン料理を、とことん堪能できるお店です。



茨城県龍ケ崎市久保台 1-1-4 オリオンビル1F

☎0297-65-6558

〈営〉11:30~14:00 17:30~22:00 〈休〉月曜

<http://ja-chan.jimdo.com/>

N.O.I ナオイオート

店舗紹介

Vol.12 龍ヶ岡店

おかげさまで2014年10月11日に、『車検のコパック 龍ヶ岡店』ナオイオート龍ヶ岡店がオープンしました。これからも地域1番店を目指してスタッフ一同、お客様に満足していただけるサービスに努めます。

住所 〒301-0856 龍ヶ崎市貝原塚町3073-6

TEL 代表 TEL.0297-61-0855
コパック TEL.0120-021-589

営業時間 車検 9:00 ~ 19:00
車検 8:00 ~ 19:00

定休日 水曜日



2014.10.11に
NEW OPENしました♪

いつもありがとうございます。

Store Introduction

ナオイオートのお店と仲間たちを紹介



新生龍ヶ岡店を
宜しくお願いします!

マネージャー 栗山

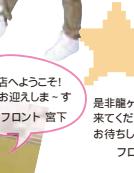
店長 上原



販売 坂本



販売 永吉



フロント 宮下



フロント 伊藤



(07)

整備のことなら
何でもお任せください!
ブチダイエット中!
工場長 鈴木

至牛久
牛久沼東
至牛久駅
至土浦
至阿見
至土浦
中根台
GS
すき家
ユニクロ
山新
たつの
スタジアム
至稻敷
至取手
至藤代駅
至我孫子
ゆきむら学
ココス
龍ヶ崎市役所通り店
佐貫駅
佐貫
ビバホーム
小通幸谷
上龜
あさかな
食堂
ラーメン ゆうきや 総本店
茨城県龍ヶ崎市松ヶ丘2-1-4
0297-61-1233
HP <http://www.couronne.co.jp/shop/tatsunokoyama/>
営業 6:30 ~ 19:00
休 月曜日 祝祭日は営業。翌日振替で休みの場合有。
店長 上原

女性も気軽に来れるカジュアルな海鮮料理店

です。ランチは海鮮丼やサーモンいくらなどサラダ、

茶碗蒸し、味噌汁つきがうれしいです。夜はお寿司、刺身、お魚料理を中心に旬の味を堪能せんせんか！

上龜あさかな食堂
茨城県龍ヶ崎市小通幸谷町564-24
0297-66-3044

HP <http://tabelog.com/ibaraki/A0803/080302/8000993/>

営業 11:00 ~ 23:45
休 無休

女性も気軽に来れるカジュアルな海鮮料理店

です。ランチは海鮮丼やサーモンいくらなどサラダ、

茶碗蒸し、味噌汁つきがうれしいです。夜はお寿司、刺身、お魚料理を中心に旬の味を堪能せんせんか！

上龜あさかな食堂
茨城県龍ヶ崎市小通幸谷町564-24
0297-66-3044

HP <http://r.gnavi.co.jp/5ahw54c2000/>

営業 11:30 ~ 14:30 (L.O.14:00)
ディナー 18:00 ~ 23:00 (L.O.21:30, ドリンク L.O.22:00)

休 水曜日

マネージャー 栗山



竜ヶ崎市役所通り店

お車の修理等、身近なホームドクターの
ような存在で頑張っています。

私に会いに来てください!
最高の笑顔でお待ちしております!

フロント 秋長

住 所 〒301-0007 龍ヶ崎町駿栄町748

TEL 代表 TEL.0297-62-9091
コパック TEL.0120-568-589

営業時間 9:00 ~ 19:00

定休日 水曜日

オールラウンド
プレーヤー!!
何でも聞いてください!!

フロント 助川

店長 鈴木

地元NO.1です!
白味噌おすすめ!

女性も気軽に来れるカジュアルな海鮮料理店

です。ランチは海鮮丼やサーモンいくらなどサラダ、

茶碗蒸し、味噌汁つきがうれしいです。夜はお寿司、刺身、お魚料理を中心に旬の味を堪能せんせんか！

上龜あさかな食堂
茨城県龍ヶ崎市小通幸谷町564-24
0297-66-3044

HP <http://r.gnavi.co.jp/5ahw54c2000/>

営業 11:30 ~ 14:30 (L.O.14:00)
ディナー 18:00 ~ 23:00 (L.O.21:30, ドリンク L.O.22:00)

休 水曜日

マネージャー 栗山



すべてのスタッフに根づいた おもてなしの心

常磐高速の日立北インターを降りて約8分、6号沿いに「鵜の岬入り口」という大きな看板が見えてきます。角に農産物直売所があり(土地の名品)



が多種多彩に並んでいます)、右折すると、いきなり海を背景に高級リゾートホテルのような美しい建物が見えてきます。緩やかに坂を上るとスタッフ数人がにこやかな雰囲気で出迎えて誘導してくれました。なんと支配人もその中にいらっしゃったのです。公共の宿泊施設のイメージが簡素、シンプル、事務的といえるなら、その逆にあるような雰囲気がそこにはあったのです。



こんな贅沢なロケーションならば当然一番と思うのですが、鵜の岬の25年前の姿は、海が見えない山側に面した客室もあり、トイレは共同。老朽化が目立つ建物でありながら宿泊利用率、日本一を達成できたのです。

会澤克彦支配人におもてなしの原点をお伺いする「私が入社した時は昔の建物で、塙吉七さんが1982年に支配人として来られてから、大きく変わっていったのです。いかにお客様に来ていただけるか、おもてなしの心を教えていただきました。」塙支配人は上から教えるのではなく、自分たちでどうすれば良いのか、話し合わせるからはじめたそうです。「議論し、酒を飲み、どのようにしたらお客様が来てくれるのか、自分たちの話し合いで決めたことを実践し、継続していった結果が、今のサービスに繋がっていると思います。」そのモチベーションの核となつたのが、「自分の家に大切な人が来たように『おもてなしをする』という、接客に対する真摯な心でした。

▲支配人 会澤克彦さん

日本一の
人気をささえる
おもてなしの心

全国109の国民宿舎の中で、
25年連続トップの
宿泊利用率を誇る施設が
茨城県日立市十王町にあります。
誰でも一度は宿泊してみたい、
予約が取れない国民宿舎、
そんな「鵜の岬」は
どんな処なのでしょうか、
人気の秘密をレポートします。

すべての職員がこの心構えを持ち、笑顔で挨拶の声をかける。履いてきた靴をチェックアウトまでに磨き上げる。お客様が帰る時には、車が見えなくなるまで手を振って見送るといった、現在のおもてなしに繋がっているのです。また、お客様が増えて利益が出てきたら、お客様に利益を還元。食器を瀬戸物から有田焼に変える。レストランのテーブルも木製になる。どんどん良い方にまわり、県からの投資もあり1997年(平成9年)に新館が竣工し、収容客数も204名までとなり現在の建物となりました。「本音で話し合うことを上下の隔て

変わらず続ける事と若いスタッフに伝していく努力は、会澤支配人のお客様を出迎える姿にも重なっていました。



▲地元のお客様との会話もアットホームな雰囲気
宴会など気軽にご利用いただいている様子

1971年(昭和46年)にオープンした当初は宿泊利用率も40%前後と赤字続きの国民宿舎が、1982年(昭和57年)を境に快進撃がスタート。6年後に宿泊利用率が70%を超え、全国第2位を獲得。翌1989年(平成元年)にはついに82.6%で全国第1位に輝いたのです。以来その記録は途切れることなく、昨年で堂々25年連続日本一の記録を更新しました。



▲ロビーにおいても廊下を歩いても居心地のよさをめざすかな配慮を感じられる空間
(責任担当: 内井昭哉建築設計事務所)

なして出来たので、それがいまの礎となつたのでしょう。古い建物のときに一位になれたのは当時の職員の苦労の賜物」と感慨深く話してくださいました。ボトムアップで決めたことを、



忙しい中でも笑顔が素敵なスタッフ
温かな対応が印象的です。



Possi Interview 鵜の岬

**地域の誇りであり、
地域が支えてくれた日本一**

利用率は平成24年度40%、25年度は52%に。鵜の岬のいまの成功を支えているのは、人との繋がりであり、日々の職員たちの地道な努力に他ならないのです。

**先人が築いてくれた
のれんを繋ぐ**

館内を案内されて気がついたのは若いスタッフがきびきびと仕事をしている姿であり、温かくて明るい笑顔でした。そんな現場の相談役として、コミュニケーションを円滑にしているのが宇佐美 泰重 副支配人です。

▲テーブル表を確かめながら真剣な打ち合わせで町内会や身近な人たちに利用を呼び掛けて。地域の人たちが長年全国一位になっている鵜の岬を支えてくれたのです。また職員の地道な取り組みは数字にも現れ、県内からの宿泊

「実際、若いスタッフから学ぶ事も多いです。新鮮な視点で見ているので、鋭いことをついてくる事もあります。たとえば車椅子が足りないことなど、お客様と近いので実感できるのです。小さな芽を摘まないで話を聞くことが今の私の目標です。表はすごく華やかですが、裏方もいて成り立つので、やりがいのある職場環境を共有できるように、自分の若かった頃も思い出しながら、ざっくばらんにやっています。」と、また自然体でありたいと茨城弁で話す宇佐美副支配人。お客様から、なまっているねと言われても、お客様がくつろいだ気持ちでいるられる雰囲気を大切にしたいからから、という理由もあるそうです。また日本一というこれまでの実績を

「のれん」として、先輩たちが教えてくれたことを、自分たちがどのように伝えているかが大きな課題という。カウンターに3人並んでいたらお客様はどこに行くか。近づきやすい笑顔。造り笑顔ではバランスがどこか違うと感じるから、心からの笑顔が出来るように、いつも現場に近い相談役として、一人ひとりの成長を見守っている心強い存在なのです。

▼レストランしおさいでは一般のお客様もランチタイムはご利用いただけるように営業しています。リーズナブルな料金で新鮮な海の幸をご賞味ください。

▲料理長 勝沼口口さん

▲写真はスイング池。約15ヘクタールの伊師浜国民休養地内。海と森が織り成り、四季折々の美しい自然を楽しむことができます。





心のこもったサービスで、おもてなし



sea birds cafeは震災の直後にopenして3年目になります。日立の市の鳥が海鷺なのも名前の由来になっていますし、デザインが大海原に飛び立つような羽のように見えることも由来しています。日立の街を少しでも活性化出来ればいいなと思っております。2014年10月には駅のデザイン賞で、国際的にも有名なブルネル賞を日立駅が受賞しました、それに伴い隣接するシーバーズカフェもSNSやインターネットで話題にあげて頂きましたが、お客様がいらっしゃっています。日々の生活を忘れ、大海原を眺めながら異空間の中でパンケーキ、コーヒーを是非一度お試しください。

SEA BiRDS CAFE
日立市旭町 1-3-20
(営) 7:00~22:00 (休) 年中無休
(最寄駅) JR常磐線 日立駅 東口

ありがとうございます!おかげさまでNo.1をいただきました!



BPグランプリ全国1位 & コバック最優秀マネージャー受賞!!



長妻大紀



BPグランプリ2014
「塗装」日本一の栄誉に輝く
ふれあい鍍金塗装戸頭店
長妻大紀

「BPグランプリ」とは、全国から鍍金・塗装に携わる技術者が集い、鍍金・塗装・見積りの3部門で日本一を決定する技術コンテストです。大会には全国から1,221人が参加。1次予選からスタートし約半年間にわたって学科と実技で総合的な技術力を競い合いました。11月1・2日の2日間にわたりて大阪で開催された決勝戦において、当社ナオイオートふれあい鍍金塗装戸頭店の長妻メカニックが、塗装部門において、なんと日本一の称号をいただきました。

<長妻メカニックの喜びの声>
「予選から勝ち抜いてきた10名が決勝



に戸に参加。実技の時はギャラリーがみんな同業のプロなので、話している

声も聞こえてくる。そんな環境の中で、自分でやることに集中できるかが課題でした。いつもの仕事をいつも通りやって結果がでれば」という姿勢で臨みました。実技には自信をもっていた一方で、学科での筆記試験もあり、基本を知る上で毎日仕事から帰ったら猛勉強。こんなに頑張ったことは人生で初めて」と思いました。振り返って大会で知り合った人たちとの繋がりが出来たことが大きな糧になりました。いまもメールなどでお互いに技術面で情報交換しています。受賞後は、日本一の塗装をやってもらったお客様から言われることがより励みになっています。」



「車検のコバック」
全国のマネージャーの中から最優秀MGRを獲得した
水戸吉田店
渡邊大也

日本最大の車検専門チェーンの「車検のコバック」に加盟している当社では、未使用車購入後の車検・整備はもちろん、地域のお客様にたくさんのご利用をいただき、車検増大数日本一を4回受賞しています。今回、水戸吉田店の渡邊マネージャーが受賞した最優秀マネージャー賞は、マネージャーにとって最高の栄誉ある賞で、なんと全国431名いるマネージャーの中から頂点に立つという難関です。厳しい評価基準により、まず4名のコバック優秀マネージャーアワードが選ばれます。さらにこの4名が全国マネージャー会議におい



て1年間の取り組みのプレゼンを行い、その中から最優秀マネージャーが決

定するのです。
<渡邊マネージャーの喜びの声>
「2014年のサービス部スローガンは『積極的勝利』。どんなことでも、どより早く動くという心構えをもち、日々行動しました。スタッフが一丸となって積極的な思考や行動が出来たことが今回の成績につながっています。スタッフと共に活動してきた1年を振り返り、お客様のご愛顧に、また、指導いただいた上司とスタッフへも心から感謝いたします!」



渡邊大也

水戸吉田店

2015年はより一層のお客様満足の追求と社員満足の向上を念頭に置き、さらなる飛躍を目指していきます。本年もぜひご愛顧のほどよろしくお願いいたします。

ナオイオートは車のことならなんでも相談できるすぐそこにある車屋さんです。



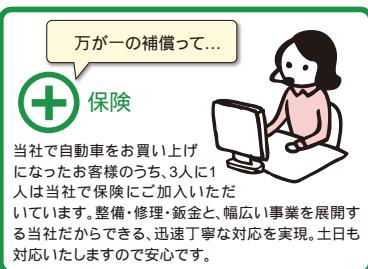
車を買いたい
当社の未使用車はディーラーから直接、大量に買い付けるため、安く、新しい車をお客様に提供できます。2000台の各種メーカーの幅広い在庫からお客様にぴったりの車がきっと見つかります。



車検・整備(メンテナンス)
12の自社工場に所属する120名を超える有資格の専門技師が担当車検・定期点検から、オイル交換などの整備サービスまで、全メーカー幅広く対応。アフターサービスもお任せください。



鍍金塗装
当社の工場は損保会社が定めた厳しい基準をクリアした認定工場です。修練を積んだ専門技師が、自社工場ならではのスピードと安心の価格で、修理・鍍金サービスを実施しています。



保険
当社で自動車をお買い上げになったお客様のうち、3人に1人は当社で保険にご加入いただいている。整備・修理・鍍金と、幅広い事業を展開する当社だからできる、迅速丁寧な対応を実現。土日も対応いたしますので安心です。



パーク カー用品
全国120店舗の全国ネットワークによる60万台以上の在庫の中から、目当ての商品を探し出せる中古パーツの「アップガレージ」を運営しています。中古パーツの買い取りも行ってあります。



車を売りたい
一般的な買い取りは、その後業者専門の自動車オークションで売却するため中間コストが発生しますが、当社は買取った車を直接お店で販売。安心の無料査定で、どこよりも高く買い取りいたします。



カーリース
「所有」から「利用」へ。カーリースなら、管理コストの削減などメリットがいっぱい!



介護
介護車両、障害者用自動車はもちろん、介護機器・用品まで、お客様の状況やニーズあった迅速な商品選定から、きめ細かいアフターサポートで、生涯を通じて充実したカーライフ、生活のお手伝いを行っています。