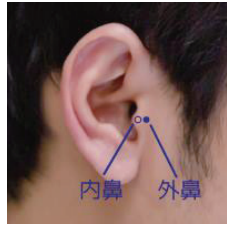


## ～耳ツボについて～

そろそろ春の訪れを感じている方が確実にいます。それは、鼻がムズムズ…アレルギー症状が出ている人です。ハンノキ、スギなどが飛散し始めているようです。実感は少ないですが、身体は季節の変わり目を感じ体調を崩しやすくなっていますね。この時期、風邪ひきが多いのは空気が乾燥していたり、インフルエンザの流行もありますが、季節の変わり目もその理由の一つです。

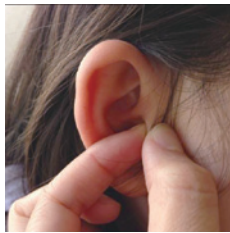


今回は、花粉症の人も風邪の人にも使えるツボをご紹介します。

「外鼻」は耳の穴にかぶさるように出ている輪郭に沿った突起のような部分で、この膨らみの中央よりやや頬によったところにあります。「内鼻」は外鼻の裏側(耳の穴の内側です)、外鼻

の真裏よりやや外側にあります。耳の穴に人差し指を入れ内鼻に当てておき、外鼻には親指をあて、親指と人差し指ではさみ込むようにして揉んで刺激します。

ツボ押しの力加減は「痛気持ちいい」くらいで2～3分やってみてくださいね。鼻通りが良くなり、スッキリしますよ。



## ♪春キャベツの栄養・効果♪

春キャベツ100gの中にはレモン半個分に相当するビタミンCが含まれ、免疫力を強化して風邪を予防したり、美肌効果、疲労回復効果ががんを抑制する効果なども期待されます。カルシウムやカリウムなどのミネラルも豊富で、新陳代謝を高める役割を果たす。健康食という面からも優れた食材と言えます。



春キャベツは、巻きが柔らかく、みずみずしくて生食に向いています。また生食することで、栄養価の損失が少なくすむのもメリット。また、キャベツから発見されたことでキャベジンと呼ばれているビタミンUは胃粘膜の新陳代謝を活性化させる効果や胃酸の過剰な分泌を抑える働きがあるので、胃潰瘍や十二指腸潰瘍の予防や改善などの効果が期待されます。

## イライラしない人生のヒント⑤

### ～アンガーマネジメント～

私たちがイラっとするとき、その怒りはどこからやってくるのでしょうか？突然空から降ってくる？お腹の中から湧いてくる？目の前の誰かが持ってくる？アンガーマネジメントでは「怒り」を第二次感情ととらえます。ということは元になる第一次感情があるのです。それは、悲しみや寂しさだったり、日々のストレスや身体の痛み、疲れなども含まれます。例えば、普段忙しくて会えない恋人との楽しみにしていたデートをドタキャンされた彼女の第一次感情はなんでしょう？「私のことを大切に思っていないの？」という「寂しさ」や「不安」かもしれません。だとしたら「ごめん、でも仕事だから仕方ないだろ」という対応は逆効果。「ごめん、僕も会えなくて寂しいよ。後で電話してもいい？声だけでも聞きたい」というと、彼女の第一次感情は満たされるかもしれませんね。自分の怒りの第一次感情は何か？これを知って相手に伝えることは良いコミュニケーションでとても大切です。「なんで早く帰ってこないの！」「そんないい方しなくたっていいじゃない！」と相手を責めるより、「帰りが遅いと何かあったのではと心配なの」、「そんな言い方をされると悲しい」と自分の感情を伝える方が相手の心に届きます。ただし、「感情を伝える」と「感情的に伝える」のは大きな違いがあるので要注意！私たちの心にはコップがあると想像してください。日々そのコップには第一次感情が溜まっていき、一杯になると何かの引き金でコップから第二次感情の怒りとなって溢れ出すのです。自分の第一次感情にフォーカスできると、怒っている目の前の相手の第一次感情にも気づいてあげられるようになります。これはクレーム対応時にも大いに役立ちますよ。



### 一緒に働いていただける仲間を募集中！

働いてみたいと言われているお友達がおられましたら是非、ご紹介ください！



**株式会社プログレス**  
〒700-0962 岡山市北区北長瀬表町3-1-12 北長瀬駅前IIビル2階  
tel:086-280-2201 fax:086-280-2208

**株式会社リテールサポート**  
〒700-0962 岡山市北区北長瀬表町3-1-12 北長瀬駅前IIビル2階  
tel:086-805-1105 fax:086-280-2208



## お役立ち情報が満載！！ 適職広場通信

### 『どの山のぼる…?』

皆さん、毎日のお仕事お疲れ様です。今年もインフルエンザが流行っていますが、お変わりありませんでしょうか？あったかい春までもう少し…この冬を乗り切れるよう体調管理にはお気を付け下さい。実は、昨年12月に今後5年間の計画を作成し、社員に発表しました。目標数字だけでなく、会社の目指す方向性や考え方、その他いろいろなことに関する方針についてです。お恥ずかしながら創業以来初めてのことでした。これまでは景気とお客様に左右されながら、右に行ったり左に行ったりブレまくってたのですが…。でも、自分で登る山を決めたんです。あんまり簡単に登れる山でなく、ちょっと険しい山に…です。誰でも、近くにハイキングに行くのであれば気軽な格好で出かけると思います。けど富士山に登ろうとか、はたまたエベレストに登ろうと思えばそれなりの準備や訓練が必要になってきます。そこそこの山に登ればそれでいいや…という気持ちではなく、絶対にあの山にのぼってやる!と思っています。それには、周りの人を思いやり、助け合う気持ちと強いチームワークが必要だと思います。別に仕事に限らず、プライベートの趣味や家庭生活も同じことですが。ちなみに岡山で一番高い山は美作市の後山(うしろやま標高1345m)だそうです。誰も知りません…よね(笑) それでは、『今日も笑顔で…!』

スタッフの皆様。お疲れ様です。  
みなさん健康診断は行かれましたか？  
派遣先で社員の方と一緒に受けている方もいれば、そうでない方もいると思います。うちからも案内を送らせて頂いていると思いますので、時間をみつけて必ず受診するようにお願い致します。

私自身もそろそろ時期がきたかなって思ってますが・・・憂鬱なんですよ。毎年。いくつか抱えてる爆弾が今年はどうなったと・・・当たり前ですが、改善する努力を怠り、放置すると年々悪くなっていきます。素直なもので数値にバシッと現れるんですよ。問診の時に先生から説教食らうわけですよ。いつまで放っておくつもりですか？もう何年も前から言ってますよね？って。運動始めようと思ってるんですよ～とか、やっぱり食生活の改善ですよ！とか下手に言い訳すると食い気味に、「要治療」ですから！！って怒られるんです。

わかってます。夜10時を過ぎてから開いているラーメン屋を探す自分が悪いんです。ココでサラダにソーセージをトッピングする自分が悪いんです。

さあ今年こそ頑張ろう・・・みなさん御身体、ご自愛ください。  
河村 健之

## マナー・コミュニケーション一口メモ ～クレーム対応の基本～

その基本は「誠意ある態度」「迅速な処理」「丁寧な対応」です。

### 【クレーム処理のタブー】

- 1) その場しのぎの適当な返事をする
- 2) 曖昧な返事をしてかえって誤解を与える
- 3) わからないことを勝手に判断したり推測して答える
- 4) クレーマーと決め付けて反論したりおざなりにする

まずはどちらに否があるかは後にして、お詫びの言葉を述べた上で、しっかりと相手の話を聞きます。世の中にはサイレントクレーマーと言って、不満を持っても特にクレームも言わず、二度とそこを利用しなかったり、他者へ不満の内容を話す(マイナスの口コミ)をする方もいます。直接不満を話してくださり、気づきやお詫びのチャンスを与えてくれたということに感謝の気持ちを持つことが大切です。

誠実で的確な対応ができれば、反対に好感を持たれ、信頼を得られることにもつながります。

### Q3.仕事をする上で絶対に心掛けていることは？

A. お店の方には、元気に挨拶を!お客様には笑顔で言葉遣いを丁寧にしています。  
職場の雰囲気作りで挨拶はとても重要と捉えています。そして、やっぱりお客様には気持ちよくお買い物を終えて帰っていただきたいので、とても大事です。

### Q4.会社や担当者に対して言いたい事は？

A. 少しプロGRESSと離れて仕事をしていた際に、社長から声を掛けて頂き、米村さんには何でも話を聞いてもらって、お二人には感謝しています。

### Q5.もし・・・100億円を手にしたら!?

A. しっかり貯金します。(笑)

### Q6.今後の抱負は？

A. ダイエットをすること!

### Q7.年長者目線で若い方へメッセージを!

A. 悩んだら一人で抱え込まずに相談しましょう。  
きっと様々な方が手助けしてくれたり、背中を押してくれると思います。

## 働いている スタッフに突撃 インタビュー!!



西備ストアアカンパニー  
パークス東山店

佐々木 孝子さん

### Q1.入社はいつですか？

A. 正式には平成26年10月からです。(意味深ですが・・・秘密(笑)。)社長や、米村さんにはかなり前からお世話になっておりました。

### Q2.最近、仕事上で嬉しかった事は？

A. 先日、東山店接客チェックにチェックマンの方が来られて、たまたま私のレジを通られ、笑顔・アイコンタクト・言葉遣いを褒めたFAXをお店に頂いたことが嬉しかったです。

## 3月にお誕生日を迎えるスタッフの皆さま「お誕生日おめでとうございます!!」

この一年が、たくさんの幸福と可能性に満ちた日々でありますように。

・小林 雅孝さん(2日)  
・井上 寛子さん(3日)  
・的場 美保さん(4日)  
・里村 芳実さん(5日)  
・岡 里美さん(6日)  
・西岡 綾香さん(7日)

・三島 雅美さん(8日)  
・清水 歩弥さん(9日)  
・池田 真奈美さん(11日)  
・樽林 勇哉さん(12日)  
・山地 恵美子さん(14日)  
・高橋 美香さん(15日)

・島田 歩さん(16日)  
・渡邊 洋子さん(18日)  
・八代 映衣子さん(22日)  
・川崎 利穂さん(23日)  
・蔵中 美哉子さん(24日)  
・山本 ゆかりさん(24日)

・低田 一美さん(24日)  
・山下 麻衣子さん(25日)  
・市川 真衣さん(27日)  
・高橋 美佐子さん(27日)  
・三宅 有希さん(28日)  
・志野木 詩織さん(29日)