

平均年齢58.6歳、「さわやか社員」は最前線で現場を支える宝



おもてなし経営のポイント

- ❖ 宝は社員と清掃現場に元気と活力を与えてくれる“さわやか社員”
- ❖ 清掃からビル資産管理、マネジメントまでを一括受託
- ❖ 現場改善の主演はパートのさわやか社員



本社は常に整理整頓を心掛け、使ったものは元の場所に戻すことを徹底している。



現場の第一線で働くさわやか社員は、お客さまに最も近い存在であり、最も大事な人。「社員は宝」という創業精神はいまま引き継がれている。



入社時の初期研修では、同社の目指すもの(経営目的)、よき社風づくり、先輩さわやか社員の声などを中心に講義する。

経営理念と企業文化

経営信条である「社員は宝」を実践

新日本ビルサービス株式会社は、清掃業務からスタートし、設備管理、営繕、リフォーム、そしてプロパティマネジメント(後述)と確実に業容を拡大してきた。一般的に清掃業務

は、施設管理業務から分業され、下請け業者に外注されることが多かった。しかし同社では、設備管理、修繕、警備、清掃などのサービスを一括して受託し、ワンストップサービスを提供。他社との差別化および高付加価値化を実現している。顧客と直接契約をしているため、緊急時も素早く対応ができ、きめ細やかなサービスを徹底することができる。さらに、

一括受注であることから、顧客の要望をそのまま清掃やメンテナンスサービスに反映することも可能なのだ。

同社では、ビルの施設管理の一括受託を応用し、ショッピングセンターの不動産に関する資産の管理、マネジメント業務も行なっている。これが前述のプロパティマネジメントである。下請けの立場ではなくパートナーとして同社の社員が現場を管理・運営することにより、よりよい提案ができるようになっている。

代表取締役社長の関根一成氏は、「業務の中心となる清掃業において、第一線で働くパートタイマーを“さわやか社員”と命名し、最大の強みにしている」と語る。清掃の目的を「きれいにする」ことではなく、「元気」や「活力」を与えること、と定義して名付けた。「生涯青春」を掲げて定年制を廃止したさわやか社員の平均年齢は58.6歳、最高齢は84歳。一人ひとりがやりがいを持っていきいきと働いている。

創業者である故関根直幹氏が残した経営信条に次の言葉がある。「会社は社員とともに繁栄しなければならない。経営者と社員は一蓮托生である」、「社員は宝である。社員と家族を幸福にする」。これらを実現するた

めに社員が仕事にやりがいを持てるようなさまざまな取り組みを行なっている。現社長の一成氏は、「清掃の仕事は奥が深く、作業者の意欲によって出来栄に差が出てしまう。いかに社員にやる気を持ってもらうか、それを継続してもらうかが、提供するサービスの質に影響する」と話す。

具体的には、社員の一年の頑張りをねぎらい、感謝の気持ちを伝える「さわやか社員褒賞パーティー」やすべての社員の誕生日月に郵送で社長直筆のがきを送る「バースデーカード」、毎月の給与明細書に同封される社長からのメッセージ「さわやかメッセージ」などがある。さらに社長自ら現場を回り、直接コミュニケーションを取ることも多い。さわやか社員は口をそろえて、「コミュニケーションが普段から取れているため、お互い助け合いながら仕事ができ、とてもよい環境で働ける」と語る。

社員の意欲・能力向上

「喜びの連鎖」が新しいパートナーを生む。

同社では、さわやか社員からの意見をもとに業務の効率改善や品質向上が進んでいる。彼らは作業スケジュールの変更、道具や洗剤の変更など、日常的に改善案を挙げてくれるのだ。よりよい情報を共有するため「社内報 Heart to Heart」では現場を一番理解しているさわやか社員から創意工夫を募集し、優れた提案を掲載している。これはまた、業務を改善する喜びの演出にもなっている。また、顧客の要望を聞くために定期訪問するマネジャーは、さわやか社員とともに現在での気付きを話し合いながら、業務効率向上・改善に努めている。さわやか社員は、パートタイマーを大きく超えた同志とも言えそうだ。

「頑張ってきたにしようと思う。改善できることはたくさんあります。まだまだこれからです」。さわやか社員の一人である67歳の権田吉郎氏は話す。彼らの意見が尊重される機会があることで、さわやか社員による改善が進むのである。

同社がプロパティマネジメントを行なっている「ウニクス」は埼玉、千葉、群馬に10店舗を展開するショッピングモールである。地域交流の場として地域密着型のイベントを頻繁に開催している。イベントのテーマは地域振興のジャズフェスティバル、地産地消に取り組むファーマーズマーケットなど。地域の交流広場を提供することで地域活性化を促進し、社会貢献をしている。

このような活動を通して、顧客の喜びが社員の喜びとなり、「喜びの連鎖」が生まれる。この連鎖がさらなる顧客の評判を呼び、新しい顧客を生む好循環につながっているのである。



ショッピングセンターに勤める「さわやか社員」。顧客が店舗を選ぶ優先順位の一つはクレンリネス(清潔感)だと考え、磨き込まれた店格のある店舗管理を行なっている。

会社概要

- ・法人名: 新日本ビルサービス株式会社
- ・代表者: 関根 一成 代表取締役社長
- ・所在地: 埼玉県さいたま市見沼区東大宮4-12-7
- ・設立年月: 1993年5月設立

- ・事業内容: ビル管理・メンテナンス(清掃・設備・警備)、プロパティマネジメント(不動産管理)、工事(設備・建築)、その他サービス
- ・社員数: 正規55名、パート・アルバイトなど1,586名
- ・ホームページ: <http://www.snb.co.jp/>