

施設を利用する『真のお客さま』に感動を届けるパート社員

おもてなし経営のポイント

- ❖ 親孝行を大切にすると価値観共有とトップ自らが全国を回る理念研修
- ❖ ビルメンテナンス業務の枠を超え、施設の利用者の感動を目指す
- ❖ 現場のパート社員が主体となり、契約企業のスタッフも協力的なQC活動

経営理念と企業文化

親孝行を大切にすると理念教育で『素晴らしい人間力』を高める

ビルメンテナンス業のサマンサジャパン株式会社は、社員教育を重視している。特徴的なのは、人間教育の一環として「親孝行」を必須としていることだ。「人として一番根底にある親孝行ができずして、どうしてお客さまに感謝できようか」という思いから、全新入社員が入社時に親への手紙を書く。また、毎年12月を「親孝行月間」とし、全スタッフが「親孝行レポート」を提出する。レポートにはすべて社長の守政和浩氏の目を通され、選

抜されたものをまとめて冊子を作成。すべての現場に配布している。

入社4カ月のパート社員は「親に手紙を書いたとき、自然と涙が流れてきた」という。同社が考えるとおり、書くこと自体が「親への感謝を感じるきっかけ」となっているのだ。この行事は、「全社員の『素晴らしい人間力』を高めることを目指します」という経営理念の体現なのである。

研修には、毎月の役職者研修のほか、年2回、社員や現場のパート社員に対する理念研修があり、社長または統括役員が指導に当たっている。名称は理念研修だが、会社の財務状況(自己資本比率、流動比率など)まで、包み隠さず伝える内容だ。「会

社は社員に『明るく豊かな人生』を与えるべき。そのために経済的な豊かさも重視したい」と守政氏。「銀行から融資を受けるには、どれくらいの利益が必要か」など、財務諸表についてわかりやすく伝えるのは容易ではない。しかし同社は「必要以上の利益が出れば社員に還元する」という姿勢を理解してもらうためには必要なことと考えている。

お客様との関係強化

「ビルメンテナンス」を超えた高付加価値の実現

同社では、「お客様の繁栄と幸福



毎年12月に全社員が書く親孝行レポートは、会長がすべてに目を通し、冊子にして全営業所、全現場に配布される。



単なる清掃業務に留まらず、笑顔や接遇で、施設を利用する顧客をおもてなしする。時には、施設利用者からの質問に答えることもある。

を追求する」というビルメンテナンス業務の枠を超えた理念もある。この具現化のために行なわれるのが接遇研修だ。すべてのパート社員が受けるもので、契約企業の社員はもとより、施設利用者に対しても「笑顔のあいさつ＋ひとこと」の声掛けを徹底している。たとえばビルメンテナンス業務を受託したスーパーマーケットでは、清掃に留まらず「今日の特売品はどこで売っているの?」といった質問にも答えられるよう、朝礼で情報伝達を行なっている。

同社では複数のビルメンテナンス業者が集まるコンペの場で、パート社員による「パフォーマンス提案」を行なっている。発注企業の経営陣に対し、日ごろ自分たちが現場で行なっているはつらつとした動きや、さわやかなあいさつといったホスピタリティを実演するのだ。この提案は、他社

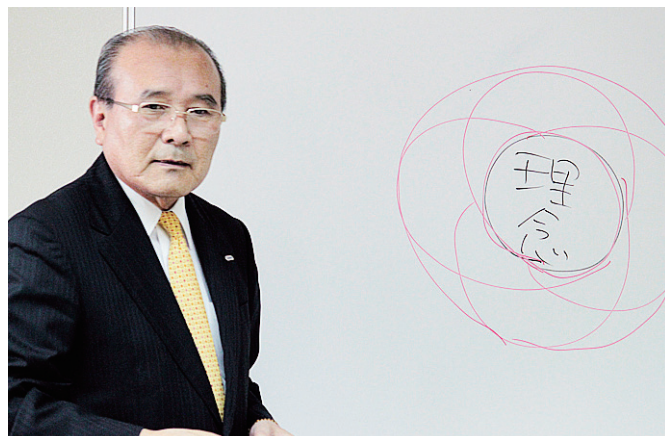
にはない、サービスを超えた付加価値の表現である。清潔と安全を維持するという目的はどのビルメンテナンス会社に依頼しても叶えられる。しかし、サマンサジャパンのパート社員によるパフォーマンスは、発注企業に清潔さと安全性を超えた感動をもたらすのだ。業界平均より高単価のサマンサジャパンが受注を得る背景の一つといえよう。

社員の意欲・能力向上

現場のパート社員が主体的に進めるQC活動

「ご契約者さまや施設のご利用者さまに喜ばれるには何が必要だろうか」。業務の最前線である現場では、このような視点から、「サマンサ Quality Control 活動」(以下、SQC

活動)が行なわれている。年間のSQC活動の数は200を超える。活動を奨励するため各営業所での大会、東西ブロック大会、全社大会を催し、毎年多くの優良事例が発表されている。SQC活動によって現場の社員同士にコミュニケーションも生まれ、チームワークや団結力の強化にもつながっている。その活動は社外からも注目を集めており、第36回建築物環境衛生管理全国大会奨励賞(2009年)やQCサークル石川馨賞(2011年)を受賞。後者は、その前年の「第3回事務・販売・サービス部門日本選抜QCサークル大会」でのパート社員の発表を評価されての受賞である。このSQC活動は契約企業からも協力を得られており、契約企業のQC発表会に参加しているケースもある。それが契約企業にとっての付加価値向上にもつながっている。



サマンサジャパンの社員教育:「理念教育」、「技術教育」、「礼儀教育」を三本柱として実施。各職種、階層に適した内容となっている。



SQC活動はパート社員の主導で行なわれており、各営業所、東西のブロック大会の後、全社大会も設けられている。

会社概要

- ・法人名: サマンサジャパン株式会社
- ・代表者: 守政 和浩 代表取締役社長
- ・所在地: 山口県周南市河東町2-36
- ・設立年月: 1957年10月創業
- ・ホームページ: <http://www.samansa.co.jp/>

- ・事業内容: 業務請負業
ビルメンテナンス業務、住宅建築(新築・リフォーム)、
設備管理・工事業務、警備業務、試食販売業務
- ・社員数: 正規 93 名、パート・アルバイトなど 2,171 名