

# 生活支援サービス「お！仕事人」で みんなの生活を快適に

## おもてなし経営のポイント

- ❖ 一軒一軒、回りながらごみを回収することで、お客さまのニーズを把握
- ❖ 「元気なあいさつ」が広がる、地域との関係性
- ❖ お客さまの感謝の声が直接届くことで、社員が「仕事の価値」を認識

### 経営理念と企業文化

#### サービスの可能性は無限大 生活支援サービスで地域貢献

有限会社共栄資源管理センター小郡は、福岡県小郡市の全域を活動エリアとして、家庭ごみ、資源ごみの収集運搬事業を展開。ごみ収集に関する要望、相談に幅広く応えている。ごみの収集形態は地域の自治体によって異なり、小郡市では一軒一軒回りながらすべての家庭ごみを収集する経路収集方式となっている。

社員は「安全・確実・丁寧・迅速」

をモットーに、収集車から流れる音楽に合わせて軽快にごみを回収していく。朝の時間帯に、通勤者や学生とすれ違う際には、帽子を取り、気持ちのよいあいさつを心掛ける。

すべての社員がすべてのサービス業務に対応できる体制を共栄資源管理センターは取っている。これによって、どんな天候でも職務を遂行できるうえ、無駄なく迅速な対応が可能となるのだ。

収集運搬事業は、基本的に2人ペアでコースを回る。一人は収集車の運転、もう一人は一軒一軒のごみ回収だ。収集車のドライバーは、100以

上あるコースを頭に入れ、安全に気を配りながら運転する。収集の担当者は、きびきびと走ってテンポよくごみを回収していく。一軒を後にする際は、ゴミ箱が風で飛ばされないよう、門の中や塀の内側などに戻す配慮も忘れない。地面に落ちたごみまでしっかり拾って完了だ。また、どの社員も平準的に業務ができるよう、さまざまなローテーションでペアやコースを組むといった工夫もなされている。

前述のとおり、同社は一軒一軒、家を回りながらごみを回収するが、これによって生まれるのが、地域住民の状況把握という副次的効果である。



小郡市の家を一軒一軒回り、迅速かつ確実にごみを収集。不衛生な状況をつくらないことももちろん、街の景観を保つことを目的に収集サービスを行なっている。



子供たちから寄せられた絵画。同社には、社員とその家族を大事にする風土がある。隔年開催の社員旅行は家族連れで行く。



これを活用するため、同社では「お！仕事人」という生活支援サービスを2009年から開始した。暮らし、安心、便利をテーマに、高齢者世帯の増加や女性の社会進出の中で寄せられる多様なニーズに対応する。これは地域貢献の一つともいえよう。

### 社員の意欲・能力向上

#### スタッフを支える教育体制とワークライフバランス

きびきびと業務を行ない、元気にあいさつする社員のモチベーションの源は、顧客からの感謝の声である。サービスチームのブロック長、古川清登氏は「収集業務で直接声をかけていただけるのがとてもうれしい。それだけで頑張ろうと思う」と語る。地域

住民から声がかかるのは、社員が業務に取り組む姿に好感を持ってきているからであろう。

サービスチームリーダーの道久嘉朗氏は「市から住民の生活環境にかかわる大事な業務の委託を受けているので、とても責任のある仕事だと思っている。大変なこともあるが、やりがいを感じている」と言う。

同社では、社員のモチベーション維持のために、「自己成長に対する環境」と「ワークライフバランス」を大切にしている。教育・評価シートおよび教育訓練記録を用いて教育と評価を行なうのは、社員に自身の成長を感じてもらうためである。点数をつける評価者は部門別に異なる。2年間で基礎的な教育を徹底して行なうのだが、全員が必ず合格するわけではない。約3割は点数が足りず、再チャ

レンジになるという。また、ステップアップに必要な資格を推奨し、点数に加算される制度も設けている。

社員のフォローを目的とした年6回の面談も特筆に値するだろう。社長、リーダー、ブロック長との面談をそれぞれ2回行なうのだ。面談では、業務についてはもちろんだが、それ以上に社員自身のことや家族のことを聞き、公私ともにフォローしていく。

共栄資源管理センター小郡の経営理念は「みんなの生活を快適にします」。経営目標は「快適生活サポートカンパニー」である。地域住民の快適な生活を支える業務を、社員は誇りに思い、今日も車を走らせる。

写真[1]: 収集車は必ず1日に1回清掃する。清潔さを保ち、匂いにも気を配る。社員は仕事に誇りを持っている。  
写真[2]: ごみ収集を通じて、日々「お客さまの快適な暮らしを維持し、感動していただけるサービス」を目指している。  
写真[3]: 車庫まで整理整頓を徹底し、まずは自分たちの職場からきれいに保つことを心掛ける。

### 会社概要

- ・法人名: 有限会社共栄資源管理センター小郡
- ・代表者: 野崎 千尋 代表取締役
- ・所在地: 福岡県小郡市上岩田766
- ・設立年月: 1990年設立
- ・社員数: 正規32名、嘱託など5名
- ・ホームページ: <http://www.kyoeisigen.co.jp/>  
<http://www.oh-sigotonin.jp/>

- ・事業内容: 一般廃棄物処理業(小郡市委託: 一般ごみ・資源ごみ)、樹木粉碎収集車「グリーンザウルス」の製造販売、樹木(木くず)チップ製造業、産業廃棄物処理業(福岡県・佐賀県・大分県・福岡市・久留米市許可)、計量証明事業(福岡県登録: トラックスケールによる計量証明)、一般貨物自動車運送事業、貨物軽自動車運送事業、生活支援サービス業(暮らし・安心・便利サービス「お！仕事人」)