

清掃やあいさつへのこだわりで 他社と一線を画する「質」を実現

廃棄物処理業界イメージを 覆す「質」の高い仕事

株式会社春江は、東京都内を中心に廃棄物の回収・運搬・処理業を展開している。1973年に春江商店として設立され、現在では社員数201名、取引先数8,200社の規模となった。

代表取締役社長、板橋正幸氏の父親である創業社長は、「廃棄物を回収するだけでは、他社との差別化は図れない」と考え、「私たちは質で日本一を目指します」を経営理念に掲げた。これは、ごみを回収するだけでなく、その後のごみ集積所の清掃・管理・作業姿勢までを自社の商品・サービスとして捉え、総合的に品質を高めていくことを目指したものだ。同社では、回収後に廃棄物置き場の清掃を行なうのはもちろんのこと、社員が、自分が乗

る車を毎日1時間かけて徹底的に清掃する。そのため、何台ものごみ収集車を格納する車庫内でも、嫌な臭いは一切しない。世間が廃棄物処理業者に抱く、「汚い、臭い」といったイメージとは一線を画しているのだ。だからこそ、顧客は心意気を感じ、長期にわたって取り引きを継続している。

品質向上のため、組織内では社員が考えたアイデアを積極的に採用、評価、表彰する仕組みがある。廃棄物の運搬作業を何とか効率化できないかと、社員の植松氏が3段階に伸縮する折り畳み式の箱にキャスターを付け開発した「植松カート」や、収集作業の後、すぐに清掃活動に取り掛かれるように、ほうきの搭載場所を工夫したオリジナル車両など、多くの改善案が生まれている。春江オリジナルの車両仕様開発は、同社社員が出すアイデアに

車両メーカーが応える形で進められてきた。約10年の間で25カ所を越えるオリジナル機能が加えられ、作業効率の向上と社員の負担軽減に大いに貢献している。

同社には80に及ぶ回収コースがあるが、同じ社員が一つのコースを担当し続けるのではなく、半年～1年程度の期間でローテーションしている。人を変えれば慣れるまで効率は下がり、ローテーションするためにはコースを熟知した指導教官の存在が欠かせず、その分コストもかかる。しかし、マンネリ化で緊張感が失われることによって、何よりも大切な安全性が低下することは避けねばならないと、同社は考える。定期的なローテーションは、適度な緊張感を生み、車両・業務事故を減らす意味で欠かせないものなのである。



環境方針の最終目標を家族愛と定めている同社では、毎年夏に近隣住民や家族向けの職場見学会を行なう。



車両・業務・労災事故の少ない社員にバッジを贈呈する。報奨制度は社員のモチベーション向上に寄与している。



社員のアイデアを積極的に採用している。植松氏が発案した「植松カート」により、作業効率が大幅に向上した。

「褒める教育」が理念を 具現化する社員を育む

アイデアがボトムアップで生み出されるのは、社員それぞれが与えられた仕事をこなすのではなく、理念を実現しようという気持ちを持っているからこそだ。その気持ちが具体的な意見や行動として出やすくなるよう、同社は「褒める教育」に力点を置く。大半が中途採用のため、経歴や文化、技術はさまざまだが、この教育方針は一貫している。毎日の朝礼でも、幹部陣が社員や事象を必ず褒めるので、「ありがとう」の言葉が幾度となく耳に入る。失敗があっても頭ごなしの叱責はなく、上司と一緒に要因を分析する。失敗の原因が社員の怠慢

であったとしても、それならばなぜ職務を怠ったのかを共に考え、会社に手助けできることがあれば対策を講じる。春江では、「本人の努力・資質不足」として見放すことなく、根気よく教育することで、おもてなしマインドを持った主体性の高い人材を育てているのである。

他にも、「笑顔でのあいさつ」を徹底している。「笑顔こそがすべての土台となる」と考えているからだ。同社の出社は朝4時と早い。しかしもっと早いのは、板橋氏をはじめとする幹部陣だ。彼らは事務所入り口に並び、早朝から出社してくる社員を出迎える。単にあいさつを交わすのではなく、一人一人の社員の目をしっかりと見て笑顔で行なうあいさつだ。もちろん社員も笑顔

を見せ、大きな声であいさつを返す。

この「笑顔のあいさつ」の取り組みは社外にも伝わっている。社員の笑顔の写真を一覧にして取引先企業に送付。一番よい笑顔を評価してもらう「笑顔コンテスト」を行なっているのだ。社内外の意識を高める方策である。

同社は、経営理念とともに「家族愛」を大切にしている。「家族の理解がなければ、よい仕事はできない」と考え、「社員の家族までも愛す」という思いで、家族による職場見学会などを実施している。学校の夏休み期間に、子供たちに働くお父さんやお母さんの姿を見てもらうのだ。家族の職場見学会は、子供が親の仕事に憧れを抱くことで、親である社員のやりがいを引き出している。



春江では社員が毎日必ず1時間、車体の清掃を行なう。また、「もったいない」をスローガンとしており、古紙を中心に積極的なリサイクル活動を行なっている。



出勤する前に靴をピカピカになるまで磨き、大きな声で相手の目を見て笑顔であいさつをするのも、品質向上のための大切な取り組みとなっている。

会社概要

- ・法人名：株式会社春江
- ・代表者：板橋 正幸 代表取締役
- ・所在地：東京都江戸川区松江4-24-10
- ・設立年月：1978年7月
- ・資本金：10,000,000円

- ・ホームページ：http://www.harue.co.jp/
- ・社員数：正規201名
- ・事業内容：一般廃棄物処理業、産業廃棄物処理業、廃棄物収集運搬業、再生資源収集運搬、リサイクル化事業、食品残渣収集運搬、リサイクル施設、環境器機考案製造販売、廃棄食品処理（容器と中身の分別）