

「ありがとう」を頂戴することは、ヒマラヤほど大きなやりがい

ビルメンテナンスに深い愛着を抱き、
明日の発展を願って業界や企業を導くリーダーが、
将来のあるべき姿、そのビジョンを語る。

人の役に立ち、感謝される喜び

「3Kで、給料が安い当社に、幸福なんてない」

17年前、サラリーマンを辞め、妻の父親が経営する当社に入社しました。もともと、実家が中小企業の経営に携わっていましたので、ある程度の厳しさは理解しておりました。冒頭の言葉は、入社して間もなく、経営幹部から言われたものです。

現場に行くと私が多くの社員から言われたことは、「好きでこんな仕事しているんじゃない」「こんな仕事でしか雇ってもらえない」……でした。入社早々、ほとんどの社員が会社に、仕事に、待遇に、不満を言っている現実を知り、とんでもない会社に入社してしまったというのが実感でした。

入社してしばらくは、毎日現場。清掃や警備や設備の現場に毎日入っていました。ここで私は、たくさんの感動体験をしたのです。

学生時代、サラリーマン時代を通じて私が腐心してきたことは、「ラクして金儲ける」でした。肉体労働を心からバカにしていました。当然、一生懸命やったこともなければ、ほめられたこともありませんでした。そんな私が、生まれて初めて一生懸命肉体労働をし、生まれて初めてほめられたのです。ほめられるだけでなく、感謝され、社会や人の役に立っていることも初めて感じました。

「この仕事は面白い。こんなに世の中の役に立って、人の役に立って、それなりに達成感も感じられるこの仕事に、なんでみんな不満を言うのだろう……？ そうか、みんなほめられていないんだ！」

それから17年、現在に至るまで熱心に取り組ん

でいることは、どうすれば社員がほめられるか、どうすれば社員が尊敬されるか、そして、どうすれば社員がこの会社に感謝してくれるかです。

この業界には、仕事において、ほめられたこともなく、感謝されたこともなく、尊敬されたこともない人が入社することがあります。しかし、そんな彼らもできないのではありません。かつての私同様、面白さに気づいていないだけ、できるのに行っていないだけであることが多いのです。

「仕事を通じて、自信を取り戻し、感謝される喜び、役に立つ喜びを実感してほしい」

これが、私の社員に対する思いです。

“原価ゼロ円”でできるサービス

では、どうすれば社員がそんな気持ちになるか？これは言うほど簡単ではありませんが、例えば清掃において、目的を「キレイにする」から「キレイにしてお客様やユーザー様に喜んでいただく（できれば感動していただく）」に変化させることです。なにをやったから気持ちが変わったということはありません。あれもこれも行い、知らないうちに変わるのが実情ではないでしょうか。

そこで、あれもこれももの当社の例を紹介します。

まず、企業理念を策定し、行動指針を記した「クレド」を社員に持ってもらいました。

毎月発行している社内報では、「コニーちゃんポケットカード」という、各人のサービスへの思いや同僚への感謝を記入するツールを披露しています。

笑顔、挨拶、身だしなみの大切さを伝える「スマイル研修」には、今年のべ1,695名の参加がありま

吉田 治伸 (よしだはるのぶ)

1960年3月名古屋市生まれ。中京テレビ放送(株)を経て、1995年入社。2004年社長就任。「CSはESから」の熱い信念に基づき、マスコミ出身の多様な情報発信力を通して、職人的なビルメンテナンス集団を、働く人が楽しく仕事することで顧客満足を目指すサービス業集団への変革に一貫して取り組んでいる。2006年からは、社会貢献も視野に入れた「感動」「信頼」「ありがとう」のミッション経営を推進中。愛知ビルメンテナンス協会理事



した。

今年で7回目の「QC発表会」では、現場社員が「もっとお客様に感動し信頼していただくためには……」「もっとお客様からたくさんの“ありがとう”を頂戴するには……」の改善活動を発表します。毎回、発表後泣くグループがいるくらい感動的です。

創立記念式典では各種CS賞を表彰していますが、新年のスタッフ新年会で発表される「天使の仕事賞」は、スタッフが一番欲しい賞の一つです。

また、今年からは親孝行や社会貢献をした社員に「コニックスマネー」を差し上げたり、「ありがとうカード」を出すことを始めました(現在試行中)。

これらだけでなく、面接の方法、採用時の教育、非常時の対応など、社員が安心して働ける基本的なしくみを充実させることも重要です。

とにかく、結果的に社員がほめられたり、喜んでくれたりすることはなんでもやる。ただし、優先順位は“原価ゼロ円”から。

私が思うビルメンテナンス業の勘どころというのは、「いかに社員をその気にさせることができるか」につきます。そして、ビルメンテナンス業の面白いところは、形のないサービスを売り物にしているがゆえ、それぞれが自由な方法でお客様やユーザー様を喜ばせることができる点だと思っています。

その喜んでいただく方法がまた“原価ゼロ円”でできることが多いというのも面白いところです。笑顔もタダ。元気な挨拶もタダ。キッチリとした身だしなみもタダ。カッコの良いしぐさもタダ。タダでできることを行えば、お客様やユーザー様を喜ばせることができ、感動すらしていただけます。

私は、社会的貢献も環境的貢献もでき、また建物内の雰囲気をつくるという重要な役割を果たす仕事として、ビルメンテナンス業に就労できたことにたいへん感謝しております。

ビルメンテナンス業の可能性は無限大

最後に、私が考えるこれからのビルメンテナンス業の伸ばし方について書きたいと思います。

まず第一に、お客様を減らさないことです。そのためには、現在提供しているサービスに契約金額以上の評価をいただくことが大切です。簡単に言えば、お客様アンケートで最低でも「良い」、できれば「感動」と評価されることが安定継続の最低条件ではないでしょうか。見直しや解約になる契約は、残念ながら「普通」以下の評価が多いのです。価格が厳しいなかで、ユーザー様の評価を「良い」以上にするためには、“原価ゼロ円”でできるサービス(笑顔、挨拶、身だしなみ、素早い対応……)が重要です。

そして、「良い」以上の評価がいただけたら、次は水平展開です。ビルメンテナンス業は、雑食性の業種の最たるものだと思います。人を軸とした業種と捉えれば、頂戴できる仕事はいくらでもあり、可能性は無限大です。

長ながと思いを書いてきましたが、現場社員からはいまだに厳しいお叱りをいただくことがあります。この業界で社員満足度を上げるのは、つくづく難しいと思います。でも、難しいから面白いのです。

現場社員やお客様から「ありがとう」を頂戴する。そんな、ヒマラヤほど大きなやりがいを求めて……。

さあ、永遠にあきらめずにがんばるぞ!