

法人会は税のオピニオンリーダーとして国と社会の繁栄に貢献する経営者の団体です

めざします。企業の繁栄と社会への貢献

"Hojin"

ほじん

新年

2024

No.723

私の経営哲学—第39回

高知法人会 四国管財株式会社

森下 幸雄

特集 「新NISA」を徹底解剖

けんたの全国法人会めぐり

第9回 稚内地方法人会

老舗の肖像

岡谷鋼機株式会社



公益財団法人 全国法人会総連合



私の経営哲学

MY MANAGEMENT PHILOSOPHY

第39回

Yukio
Morishita



社員の夢の実現を 全力で応援、サポートする

森下 幸雄

四国管財株式会社
代表取締役社長

President

高知市でビルメンテナンスや病院のサポート業務などを主たる事業とする四国管財株式会社。だがこの会社、少し変わっている。退職を前提にした入社も歓迎し、社員の夢を全力で応援する。また、クレームは「ラッキーコール」と呼び、迅速な共有と

対応で顧客の信頼獲得につなげていく。その背景にあるのは、かつて社員が自社に誇りを持っていないことを知り、従業員や顧客の視点に立って進めてきた改革だ。社員が生き生きと輝く四国管財の森下幸雄社長に経営の哲学を伺った。

Q 企業として大切にされていることを教えてください。

A どんな企業でも一緒だと思いがすが、お客様を大事にして、従業員を大事にする、これが大前提です。その上で、社員の夢の実現を全力で応援、サポートしています。たとえば、高卒で入社する子に普通は「辞めないでね」と言うかもしれませんが、当社では最初から辞めることを前提に入社する「夢実現コース」があり、「夢の実現のために会社を利用してください」と伝え、社員研修ではどうすれば夢が叶うかという話もしています。

当社には「私たちのベアシック」という大切にしている14項目があります。その1番目が「夢を具体的に持つ」で、そこには「具体的に目標を決めることで夢は必ず実現するものです」と書いてあります。そして夢を意識して働いてもらうために、従業員全員が自分の夢を書き込んだ「ドリームカード」を持っていきます。

Q そのような姿勢が評価されて賞を受賞されているとお聞きしました。

A 「日本でいちばん大切にしたい会社」大賞で審査委員会特別賞をいただきました。受賞理由はいくつかあるのですが、社員の夢を応援することと同時に、先ほどの14項目のベアシック、当社で働く上での順守すべき基本的な

価値観の明示と共有というのもありま

す。対外的なことでは、当社ではクレームを宝のように大切にしています。クレームはともすると隠したくなるものですが、当社では「ラッキーコール」と呼んで、独自の「報・連・相」の仕組みにより、年間約300件のクレームが本社に上がってきます。クレームはどんな小さなことでも対応しますし、誠心誠意対応することでお客様との関係も深まっています。

Q 夢の実現のために「辞めてもいいよ」というのは、人材確保の面ではマイナスになりませんか？

A 確かにせっかく育てた人材が辞めてしまうのは残念です。ただ、それ以上に生き生きと仕事に取り組める環境が大切だと思っています。ビルなどの清掃や設備管理を行う当社の業務はあまり好まれる仕事ではありません。そこでまず当社を選んでもらわないといけないわけです。私独自の考え方ですが、人は何かを決める時どうするかというと、まず「比較」をして、次に「予想」すると思います。たとえば腰掛け

だとしても、就職しようとする会社がいくつかあったら、まずはそれらを比較しますよね。次に「四国管財に入ったらどんなことが起きるかな」と予想するわけで、そこで選ばれる会社であること、夢が実現できるという未来予想図が大事だと考えています。

Q 会社の基本的な価値観、そうしたもの浸透させるためにしていることはありますか？

A 3日間の新人研修をはじめ、社員研修はきめ細かく実施しています。当社の仕事は現場仕事なのでいろいろな実例があります。ただ、そうした中でも「これをしたら駄目」というようなことではなく、「こうしたら喜んでもらえる」ということを伝えます。

また、当社ではクレームを宝のように大切にしていると先ほども言いましたが、クレームが起きた時にはそれを「仕組み」で直そうと考えています。起

きたことを決して怒らない。怒るので

はなくして一緒に再発防止のための仕組みを考える。たとえば、現場のシンクでコップを割ったとします。「次回同じことをしないためにどうする？」と言うと、みんな「気をつけます」と言うんです。そうではなくて、下にスポンジを敷くとか水の中だけで洗うとか、どういう仕組みに変えたら同じ失敗をしないか。そういうふうに見える癖、社内でする物事の考え方の定着を一生懸命やっています。

Q 清掃などのビルメンテナンス業務にとどまらず、病院サポートなど広がりのあるようですが？

A オフィスビルや公共施設などでの清掃や管理業務はもちろんです。最近では病院からのお声掛けが多いですね。病院では清掃以外にも、受付や事務手続きをする病棟クラー業務、看護現場の補助や、検体を運んだりするアテンダント業務等があります。医療従事者の方の負担を減らし、専門的な業務に集中してもらおう。そのために、専門の仕事以外を当社に委託していただくということ。このサービスは長年のお付き合いの中で「お宅のクオリティーでやって」と言われ広がってきたものですが、今では売

店業務も任されています。

Q お客様から評価していただくポイントは何だとお考えですか？



医療従事者のサポートとして医療機関での事務全般なども担当している



笑顔で挨拶を実践し、気遣いを大切にする社内は生き生きとした雰囲気

A 基本的に当社はサービス業、人が動くことによって対価をいただくという仕事なので、人によるところが大きいんです。そうすると教育。たとえば「笑顔で挨拶」。お客様によく「管財さんは本当に挨拶できるよね」と言われるのですが、やはりそれがウリなんです。それとクレーム対応もそうですが、お客様との信頼関係。隠蔽したりせず、風通しよくクレームを共有して、仕組みできっちり解決していくという考え方は、長年の積み重ねでお客様もある程度理解して下さっています。だから「ちょっと言いにくいけど」

という話もよく来ます。私の名刺には「お客様係」という肩書もあります。お客様の生の声が聞けるようにとの思いで、直接お声をいただけるようにしています。また、2019年には東京美装興業株式会社グループ企業にいただいたのも大きいです。

Q これまでお仕事をされてきた中で大変だったことは何ですか？

A 社会的にいうと私どもは人が動く仕事なので、コロナのときは大変でした。先ほども触れましたが当社は病院に入るサポート業務も多いので、清掃では人が触ったところを消毒しなくてはならないし、クラスターを発生させないようにもしなくてはならない。濃厚接触者になったり、家庭の事情で出勤できない従業員が出てくると人手も余計足りなくなります。その一方で、サービスを提供して対価をいただいているわけですが「来ないでくれ」というお客様も出てきました。集まって研修をしたり、コミュニケーションを取ることもできないので、教育・研修等も難しくなりました。逆に人と直接会うことの大切さを改めて強く実感しましたね。

Q 四国管財様に課題があるとすればどんなことですか？

A やはり人手不足ですね。現在でも50〜60人欠員があります。これは高知に限らず地方はどこもそう

のだと思いますが、特に若い学生は一度県外へ行ったら帰ってきません。これからはロボットとか外国人材などが必要かもしれません。ただ、ロボットやAIで補えるところは補っても、どうしてもきめ細やかなサービスが必要とされる仕事なので、簡単にはいかないでしょう。というのは、病室の清掃を例にとると、ベッド横の簡易トイレを清掃する時に、たった5cmでも位置がずれてしまうと患者様が使えなくなってしまうことがあるんです。感染対策も欠かせないし、そういうことができて初めて信頼されるということなので。

Q では、経営において一番大切なことは何だとお考えですか？

A 物事の考え方や仕組み、述べてきたような会社のイズムがすごく大切だと思っています。四国管財といえば、報告・連絡・相談の仕組みがあったり、クレーム対応ができて、こういうところを大切にしている……そうしたイズムをつないでいかなければならない。そしてそれを周りのお客様からも評価してもらうことが経営を安定させます。まさに「四国管財ならできるな」と「比較」して「予想」して、選んでもらう。過去の経験の積み重ねで得るのが信用ですが、信頼はこれから先の未来です。そこで「ここに任せてみようか」と将来を予想される人や会社になることが大事だと考えています。

COMPANY PROFILE

四国管財株式会社

創業	1962年
代表取締役社長	森下 幸雄
所在地	高知県高知市南はりまや町2丁目4番15号
TEL	088-884-3777
資本金	1,000万円
業種	総合ビルメンテナンス、病院サポート 他
従業員数	590名(パートタイマー含む)



代表取締役社長
森下 幸雄

1964年高知県生まれ。高知高校、第一経済大学(現・日本経済大学)卒。1997年5つ目の会社として四国管財に入社。現場仕事や営業を経て36歳で部長、2019年代表取締役社長。趣味の釣りは釣り歴55年でプロ級の腕前だという。

1 高知市南はりまや町にある本社。今年6月には創立62周年を迎える 2 オフィスビルや商業施設、学校などの施設管理・清掃業務などのビルメンテナンスが柱となる主要業務の一つ 3 2016年3月に、第6回「日本でいちばん大切にしたい会社」大賞で審査委員会特別賞を受賞した

<https://www.shikokukanzai.co.jp/>