

Heart

第101号

to

心から心へ

Heart

2023.12.11

FS部  
志川瑞貴さん  
パワー全開!

劇団グラムヘルツ

2023年10月14日(土)~15日(日)



第11期 新日本グループ  
5Sインストラクター養成講座成果発表・修了式

2023年10月10日(火)



生涯青春!!



第31期 ステップアップ研修会

2023年11月10日(金)



——ビルメンの先を見据えるプロ集団——

新日本ビルサービス株式会社



# 会社で一番大切な人



新日本ビルサービス株式会社 社長 関根 一成

さわやか社員の皆さん、こんにちは！お元気ですか！いつもありがとうございます！

今年の記録的な酷暑の夏が過ぎて、さわやかな日本の秋が訪れ、この社内報が届く頃は12月の冬となり、時の過ぎる速さを年々実感しますね。

## 今日一日が一生の縮図

新日本ビルサービスの行動指針として定めた「時を守り、場を清め、礼を正す」は、全国の学校教師が師と仰ぎ「国民教育の師父」と敬愛された森信三先生の教え「学校・職場の再建三原則」から学んだものです。

森信三先生の生涯の神髄は「人生二度なし」の真理をご自身の凄まじい実践の中からほとばしるように発信し続けたことにあります。

「一生を真に充実して生きる道は結局、今日という一日を真に充実して生きる

外ないでしょう。実際一日が一生の縮図です。我々の過ごしているこの一日は、実は我々の一生を形成している確実な単位とってよいからである。

即ち如何に優れた業績を挙げた人々にしても、現実的には生涯における最終的な単位としての一日一日を真に充実して生きた人々であって、そのように充実して生きた一日一日を無視しては如何なる業績も不可能とってよいであらう」

「人はそれぞれの年代に応じて真剣な生き方をして参りますと70歳代、80歳代は、まことに自由闊達な境涯に恵まれて真の生き甲斐ある人生が送れるのではないかと思われます。

いま一つ日々の脚下の実践にどれほど真剣に取り組めるかどうかということこそ、その人の人生に対する徹見透察の如何によるといってよいかと思われます。80歳を境にして、私が実践面で第一に取り組むことにしたのは日常

生活におけるその挙措動作の「俊敏さ」です」

僕は来年2024年5月4日の誕生日で満70歳になります。だから、森信三先生の言葉を深く心に刻み、人生で最高の70代を生きること、新日本ビルサービスの目指すビジョン2030を実現することを最大の目標としています。それは今日一日の一所懸命な積み重ねによるものです。

社員と家族を思いやり、尊敬され、親しまれる人になること。売上を追うのでなく、お客様にもっと喜んで頂けるように会社の質、社員の質を高める。そのために「社員の魅力」確かな品質

「仕事のスピード」を高めること。右手に「プロフェッショナルな経営能力」左手に「豊かな人間力」を身に付け、このバランスを高きに合わせることで、イオン元副社長・イオンDNA伝承大学創立学長の古谷寛様に教えて頂

きました。

でもあまりガチガチでもダメなので、日常生活のちょっとしたことを面白く思っ、当たり前のごことに感謝する、情味を味わう生き方をしたいです。

新日本グループの経営コーチをお願いしている藤井裕幸先生(元サンドビックジャパン社長)から素晴らしいアドバイスを頂きました。

「優れた指揮者やオーケストラに共通していることがあります。それは「遊び心」です。有名な指揮者は必ず、「遊び心」を持っていきます。「遊び心」がないと窮屈でしょうがない。聴いていて疲れてしまつんですよ。

だから、どこかに「遊び心」が必ず入っている。「遊び心」は、緊張の中から出てくるものなんです。緊張も何もないところから遊んでしまうというのは、これは完全にルーズの世界で、それは「遊び心」とは言わないんですね。やっぱり厳しい極限のところまでやっているから、厳しいからこそ、「遊び心」が生きてくるんだと思うんですね」

## 会社で一番大切な人

折に触れて、さわやか社員さんからお葉書を頂き、本当に嬉しくももっとも良い会社にしよう、力と勇気と信念が沸き上がってきます。

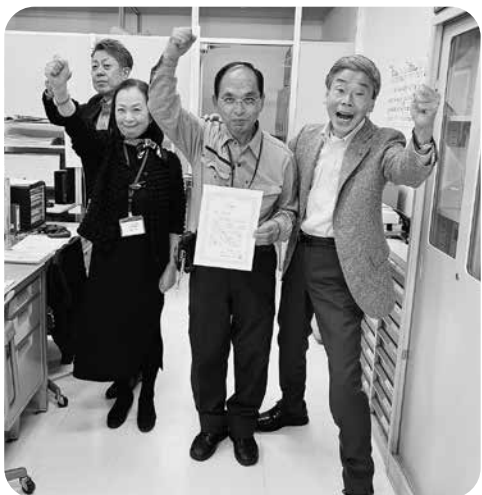


▲トワーム小江戸病院事業所の福田さん、近藤さん  
ありがとうございます!!

福田正和さん

トワーム小江戸病院事業所

「今年もハースデーカードをいただきありがとうございます。新日本ビルサービス第30期の社長方針に現場が全てであり」と記載されておりました。どんなに立派な方針を掲げても現場で実行されなければお客様からの信頼を得る事が出来ません。常に現場で働く私達一人ひとりが背中に「新日本ビルサービス」の看板を背負っている事を自覚して仕事をしています。言い換えれば、信頼されるも失うも、私達の仕事にかかっていると一言でも過言ではないのです。この事を痛切に感じながら、微力ながら日々仕事に努めています。



▲マーケットシティ桐生前原支配人と清水さんを囲んで生涯青春!!

マーケットシティ桐生の前原支配人も感動的な素晴らしい働きをしてくださいました。  
「マーケットシティ桐生支配人  
前原 豊さま  
ヤオコー桐生相生店を台所代わりにご利用くださっているご夫妻から川野澄人社長宛に感謝のお手紙が届きました。ご来館頂いたご主人が車椅子のバランスを崩し転倒され、みるみるうちに顔色が悪くなり危険な状態の中、前原さんが咄嗟の判断で勇気をもって的確な処置と心臓マッサージを施してくださいました。  
間髪入れず慌てることなく対応した結果、ご主人は息を吹き返し緊急搬送されて無事ご退院されました。命の恩人と心から感謝してくださり、お客様対応最高のヤオコー!!ファンの一

です。また買い物に出かけます」と最高のお言葉を頂戴しました。

前原さんの使命感溢れる行動がヤオコー様を始め、多くの方々に力と勇気と信念を与えて頂きました。その使命感に満ちた行動は新日本ビルサービス全社の模範となるものであり、心からの感謝を込めて表彰させて頂きます」

社内報Heart to Heart 第100号を記念してお客様にご寄稿をお願いし、実に有難いお言葉をいただきさわやか社員さんが会社で一番大切な人であると強く心に期しました。

「私もそれぞれの店が、日ごろから大変お世話になりありがとうございます。『さわやか社員』の皆さんのおかげで、私どものメンバーは、お客様に喜んでいただくための仕事に専念できます。ヤオコーは「日本一元気なスーパー企業」と言われ続けられておりますが、その元気を裏で支えてくださっている皆さんに、この紙面をお借りして御礼申し上げます。

さて、貴社の社内報「Heart to Heart」が記念すべき100号を迎えられたこと、誠にありがとうございます。私のもとにも毎号お届けいただいておりますが、表紙を目にした

だけで、関根社長の「アハハ」という明るく大きな笑い声が聞こえて来ます。社風そのままに、真面目で明るく元気に働いておられる皆さんにとって、この社内報は大きなエネルギーの元になっていると推測しています。

終わりに、この寄稿に当たり貴社について私どもの担当者インタビューした内容をそのまま書きます。「真面目でとことんやるという姿勢に好感が持てる。お客様のニーズや困りごとをしっかりと把握し、スピーディに対応してくれるのでいつも大変助かっている。とっても頼りになる皆さんだ。」私からも皆さんの一所懸命なお働きに、改めて感謝申し上げます。業界は異なりますがお互い「日本一の会社」を目指して頑張りましょう。

株式会社ヤオコー  
代表取締役会長 川野幸夫さま

平成9年にさわやか社員研修会をスタートした時に、会社で一番大切な人は現場の第一線で清掃メンテナンスをお届けしている皆さんであると信念し、「さわやか社員」と命名しました。

新日本ビルサービスが日本を代表する素晴らしいお客様から特命でお仕事をいただけるのも、さわやか社員の皆さんのおかげです！本当にありがとうございます！



▲清宮様の実経験に基づく貴重なお話は説得力があります。

# 顧客クレーム処理の本質

株式会社昌平不動産総合研究所

取締役 清宮 仁様

2023年10月18日(水)



## 1 クレームはつきものである

建物の維持保全業務(以下、仕事と呼ぶ)を遂行する上で、ステークホルダー(契約先顧客や関係者)からのクレームは無いことが理想だが、ちよつとした意思疎通の齟齬から重大事故ま

で、現実は大なり小なりクレームがつきものと言っても過言ではないだろう。

暑い・寒い・汚い・臭い・うるさい・動かない・水漏れ・管詰まりなど、設備や機器(以下、ハードと呼ぶ)の運転管理、故障によるもの。仕事が雑・手抜き・報告がない・対応が遅い・態度が悪い・費用が高いなど、仕事の仕方や手順、原価、技量、人間性、管理体制(以下、ソフトと呼ぶ)の品質、価格納期によるもので、クレームをつけようと思えば枚挙のいとまがない。しかし、クレームを受けた後の処理の仕方、顧客との信頼を強くすることも弱めることも、最悪は取引停止に至ることがあるのもクレームである。

## 2 クレーム処理は初動で決まる

クレーム処理の初動はどうあるべきか。「巧緻より、拙速を尊ぶ」ことが基本である。時間をかけて緻密で上手

な対応をするより、大雑把でもすぐ動く。ぐらゐの意味と捉えて欲しい。段取りや効率を考えると、詳しい状況を聞いてから動きたくなるが、ドラマの「事件は現場で起こっている」のである。まず現場を見て、顧客と会うことで、クレームの軽重が把握でき、顧客の怒りを解いたり、安心感を与えるのである。警察官や消防車を見て安心するのと同じで、到着が遅れただけで批判的になる。

次に「報連相」である。誰に、何を報告・連絡・相談すべきかを判断する。クレームの内容や影響によっては、上司に報告。関連業者へ連絡。専門家に相談する。その場で解決できたクレームでも、顧客がらみの場合は上司へ一報することを忘れてはならない。担当者には「たいしたことでない」としても、現場の過去や微妙な状況を知る上司にとっては重要かもしれない。

## 3 真因の追求と再発防止が重要

クレームはハードとソフトで処理が異なる。ハードのクレームでは処理を誤るとソフトのクレームに発展することもある。ハードのクレームには必ず原因があり、原因を早期に発見し、取り除く(復旧・修繕)ことが仕事である。

例えば「動かない」クレームの原因が電源ブレーカーの遮断であれば、復旧することで仕事が終わる。しかし、本当にこれで終わりだろうか。なぜブレーカーが落ちたのかを調べるのが真の原因(以下、真因と呼ぶ)追及であり、再発防止につながると考えるのがビル管理者ではないだろうか。ブレーカーが落ちる原因は、過電流、漏電、人為的な遮断が考えられ、過電流も機器自体の短絡や過負荷、電気回路の短絡、負荷機器の増設がある。人為的な遮断はあり得ないと除外しないで、分電盤(あるいは電気室)の鍵はかかっていたか。鍵は管理されているか。別工事で業者が間違えて遮断することもある。と広い視野で考えなければならぬ。

真因が解れば、再発防止対策は容易





▲クレーム処理の本質“クレームが教えてくれるわが社、わたしの弱点”を生かそうと真剣に聴き入ります。

である。負荷機器(電子レンジなどの増設なら増設した者に注意する。不特定ならコンセントに注意書きを貼って喚起する。人為的なら鍵の管理体制を見直す。たかがブレーカーの遮断でこ

こまでするのか?と思うかもしれないが、再発を繰り返せば、利用者の不満は募り、顧客の信頼は低下し、火災や人身事故のような重大事故につながる可能性も出てくるのである。真因をつ

#### かみ、再発防止を図ることが仕事の基本である。

昔、筆者の経験した人身事故は、ブレーカーが原因で子供が生まれたばかりの20代の若者の命を奪ってしまったものだった。その若者は、分電盤のブレーカーを遮断し、空調機制御盤内部の作業を素手で行っていたところ、誰かが誤ってブレーカーを投入したための感電死であった。改修工事現場で分電盤が開いていたこと。分電盤に「作業中」の表示をしていなかったこと。素手だったこと。が重なった不幸な事故である。

#### 4 プロのネットワークを創る

真因が解らないことも問々ある。例えば「水漏

れ」は厄介である。機器からの漏水は特定しやすいが、雨漏れは建物躯体を伝わり落ち、水路を直接目視出来ないため侵入経路の特定は困難なことが多い。このような時は、利用者の不便・不快に最大限配慮した応急処置を行い、顧客と元施工会社の仲介、顧客への専門家(第三者施工会社など)の紹介、顧客や専門家へ正確な情報(漏水時期・気象・頻度・水量など)の提供が仕事となる。

自力で解決しようとする姿勢も大切だが、早く解決することが顧客サービスと考え、その道のプロにつなげることである。そして、プロの仕事ぶりを観察して技術を学び、人脈と言うパイプを作ることである。オールマイティーのビル管理者は少ないが、人脈を駆使すればオールマイティーになれる。

#### 5 人間の五感は優れた測定器

ハードクレームの大半は、日常の仕事の延長線上にあることに気が付いただろうか。運転管理とはオン・オフと数値記録だけではなく、異常な音、におい、振動、熱など、個々の設備機器が「いつもと違う」ことを五感で監視することである。

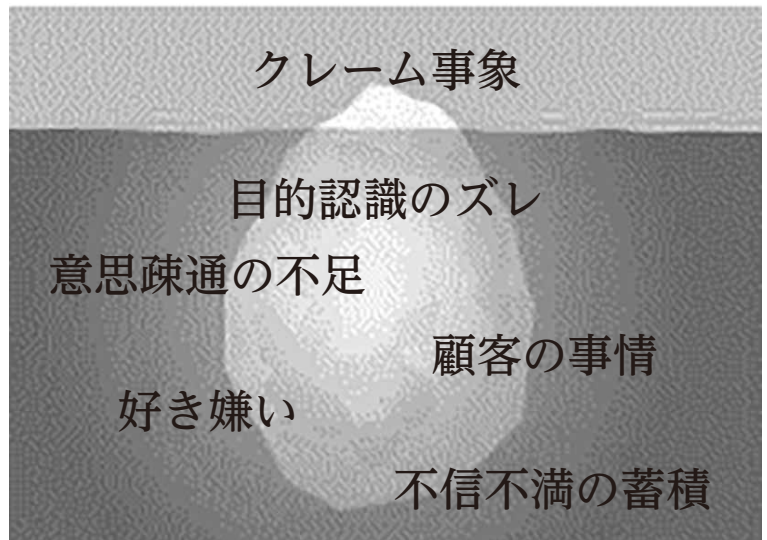
故障は突然発生するものではない。

それぞれに予兆現象がある。異常な振動は防振架台の緩みであったり、異常音はベアリングの給油不足であったりする。これらを放置すれば、より重大な故障に発展し、復旧時間も修繕費用も増大し、顧客の不利益になるのである。

予防保全とは、メーカーが寿命だと言うから更新するのではなく、故障を未然に防ぐ設備管理のことである。そのためには、いつもの状態を知らなければ、いつもと違うことが解らないのである。さらに言えば、設備機器の周りは綺麗にすることが基本中の基本である。昔、米国のビルの機械室を見たときに床が綺麗に塗装され、余分なものはなく、清掃が行き届いていることに感銘を受けた。理由を問えば、油や液漏れ、部品外れ、工具備品の置き忘れなどすぐ判るからとのことだった。仕様書や手順書に記載されないが、ビル管理の基本だと感じた。

#### 6 ソフトクレームは本質を見ぬくこと

ソフトクレームは真因の特定が難しい。クレーム事象(顧客などから指摘されたこと)が必ずしも問題ではないからである。直接の事象は氷山の一角であって、水面下に目的認識の誤解、



意思疎通の齟齬、顧客側の事情、日頃の不信不満、好悪の感情などが隠れており、人間的、相対的なものであることが多いからである。

例を挙げてみよう。管理物件の環境測定(ビル管理法で温度・湿度・CO<sub>2</sub>濃度など基準が定められ、定期的に測定しなければならぬ)で、CO<sub>2</sub>濃度が基準値を超えた部屋があり、顧客から外気導入量の測定を指示されて調査したところ、基準値を超えた系統の外気ファンが停止していた。

直接の事象はファンが止まっていたから換気量が足りず、CO<sub>2</sub>濃度が上昇したと考えられる。よって、停止していたファンを復旧して換気を確保する。停止した原因を探り、再発防止対策を行う。というハードのクレーム処理で一件落着いたはずである。しかし、担当者は調査目的を誤解し、外気ファンが止まっても排気風量で代用できる(実際は出来ない)と考え、指示されていない排気風量測定や(顧客サービスのつもりで)ダンパ調整を行い、報告をしたことで問題を複雑化した。

何故なら、報告に真因である外気ファンが停止した原因や影響、再発防止対策は一切触れてなかったからである。その後、質疑応答を繰り返しても問題の本質に気付かないままのために顧客の堪忍袋の緒が切れたのである。

このクレームの本質は何か。機器の故障(ハードクレーム)を放置した管理責任である。そして、故障を発見してからの対応や報告内容、再発防止対策などの品質管理体制を問われたのである。**クレームの本質に気付かないから、**

余計な仕事(質疑応答の繰り返し返し、やり直し作業、報告書作成、謝罪などの時間の浪費)で原価を押し上げ、拳句に顧客の仕事時間を奪い、信頼を失うのである。

## 7 真因の追求と再発防止の標準化が品質管理である

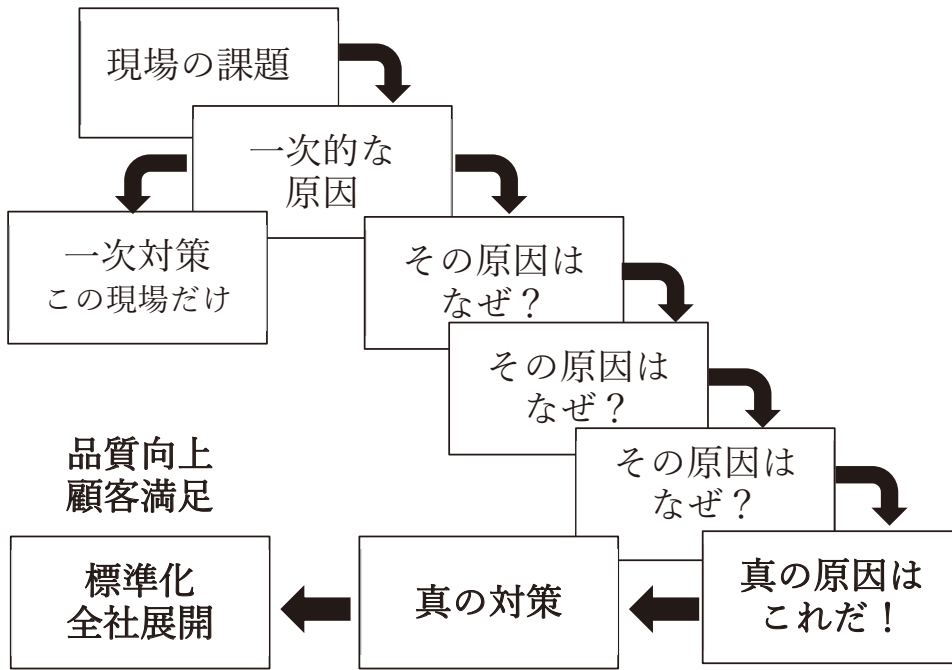
ソフトクレームの本質を考える時は、仕事の目的(あるべき姿)とクレーム事象(現在の姿)の整合性を見ることである。クレームは目的と事象が乖離しているから起きるのである。その乖離が起きる真因を探り、有効な再発防止対策を考えるためには「なぜ・なぜ・なぜ」を繰り返さないと見えてこないことが多い。表面にあるクレーム事象の裏に隠れている問題をあぶりださなければ真の再発防止にはならない。

前述で言えば、「管理責任」は表面の事象で、再発防止は「管理手順の見直し」となるのが一般的だ。では「なぜ」見直すのか。「管理手順に洩れていた」からである。では「なぜ」洩れ



▲クレームの再発防止、標準化は会社を、仕事を、人を成長させます。

ていたのか。「管理計画が不充分」だからである。では「なぜ」不充分だったのか。「担当者任せでチェック機能がない」からである。このように「なぜ」を繰り返すことで真の問題点に近



づく。この例で言えば、再発防止は「管理計画(報告書も)をチエックする専門家を置き、管理計画の洩れを無くす」となるのではないか。

大事なことは、表面的な対策で該当顧客は納得いただけたとしても、他現場で類似事故を起こす可能性が排除で

きていないことである。つまり、一現場の品質が上がっても、会社の品質は上がっていない。しかし、真因まで掘り下げた対策は、標準化することで他現場でも再発防止になり、会社の品質が上がる。これが品質管理である。

大きなクレームに発展するときは複合的な要因が重なることが多いが、発端は小さなクレーム処理の誤りと積み重ねで不信不満が蓄積し、感情的な問題になる。感情的になると、正論ではなく、誠意をもって当たるしかないが好悪の感情は誠意も通用しない。

だから、小さなクレームといえども軽視せず、「報連相」で現場も、管理職も、経営者もクレーム情報を共有して、小さいうちに再発防止につなげる品質管理体制を築くことが会社の更なる発展の礎になると確信する。



▲私たちのメンター(師匠)である清宮仁様を囲んで“生涯青春!!”すばらしいご講話を賜り、本当にありがとうございました!!

# 現場訪問



## さくら記念病院事業所



### 埼玉営業部 マネージャー 原田 夏緒里

さくら記念病院は、令和元年12月にリニューアルオープンされてから、清掃業務をお任せ頂いております。大場所長を中心に在籍19名のさわやか社員で、日常清掃をはじめとする床面定期清掃・エアコンフィルター清掃などの業務も現場内で行っており、日々、美観向上に努め、清潔で快適な環境をお客様にお届けできるようさわやか社員さんが頑張ってくれています！



快適な環境をお届けできるよう、頑張っています！

▲左後列岡田さん、中島さん、亜里さん、恒任さん、源田さん、前列大場さん

▼整った清掃カートで、感染対策を意識した日常清掃作業



▲毎週金曜日は定期清掃実施



新日本ビルサービス株式会社

▲毎月品質チェックを行い、お客様と定例会を実施。



仲間が増えました！



▲整っている控室



### さくら記念病院 所長 大場 勝正さん

さくら記念病院事業所は2019年12月より稼働し、間もなく5年目を迎えようとしています。

日常清掃はもちろん定期清掃や特別清掃など、仕事に追われないよう自分たちで年次計画を組みそれを基に進めています。

病院という特殊な環境下、研修や病院からの指導など学んだことには忠実であることが感染対策につながるの思いで業務に携わっています。

昨今、慢性的な人手不足が続いていますが当事業所ではロボットを導入した結果、試行錯誤はしましたが動線の一つ削減できました。もしかしたら人手不足を緩和する手段になるかもしれませんね。

これからも改善などチャレンジを忘れない職場でありたいと思います。





## 東京営業部 次長 上田 正俊

SOCOLA南行徳は地域の人々に愛され、先日無事に開業2周年を迎えました。

今では地域になくてはならない便利で賑やかなショッピングセンターとなっています。

そんな施設を朝は6時から夜は22時まで、在籍20名のさわやか社員とさわやかAIロボット1名が、お客様を迎える為に日々頑張って清掃をしてくれております。

あまり口では言わないのですがとても感謝しています。ありがとう!!

## ■さわやか社員 佐鳥 君子さん(責任者)

SOCOLA南行徳店、めでたく2周年を迎えました。

地域密着イベントとしてハロウィンイベントを開催するとの事で私達も今回初めてハロウィンの飾り付けを行いイベントに参加しました。

今後も設備・清掃・警備一丸となってより良い施設を目指していきます。



責任者の佐鳥さんが  
手作りしたハロウィングッズ▶



▲早朝から消毒作業中の伊藤さん

## ■さわやか社員 伊藤 登志さん

今年で86歳となりましたが、毎朝仕事をしており身体の調子は良好です。

仲間と仕事をする喜びを感じ、楽しみながら、日々お客様の為に頑張っております。

もう少しで永年勤続20年を迎えますが、身体も心も磨いて永年勤続25年を目指します。



▲月1回お客様と合同でインスペクション



▲AIお掃除ロボットと清掃カート

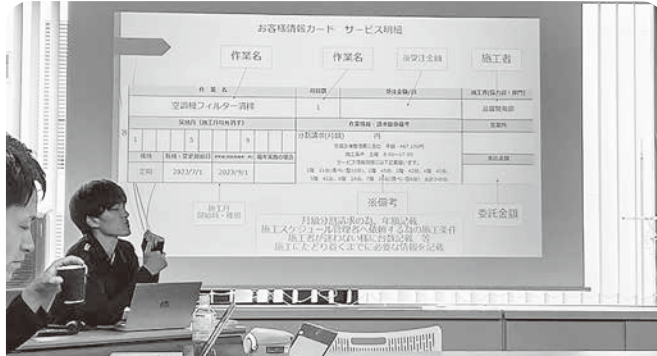
# 人財開発プロジェクトって？

今年4月に入社した新卒31期生のうち、大卒メンバー7名とその先輩上司でPJが構成されています。

1人の発表に対して参加しているメンバーが熱心に聞き、各現場での様子を見ながら自身の業務に活かせるポイントを学ぶ場として月に1回集まっています。現在は成果発表をする場として毎月集まっておりますが、今後は互いの現場で経験して得たものを共有し、意見を出し合うようなディスカッションを増やしたいと考えています。

部署や業務が異なる同期が集まるからこそ、良いところは吸収し、改善すべきところは解決策を全員で考えられるような貴重な場となるよう、更なる発展を目指しています。

今回はそんな新卒1人1人にフォーカスを当てて、それぞれの現場での様子や業務内容を紹介していきます。



毎月、東京本部で行う成果発表会でお互いの取り組みを学び合い、切磋琢磨しています。



成果発表の後の懇親会で同期の絆が深まります。



## 宮里 開(みやざと ひらく)

私は現在株式会社ヤオコー様の店舗で発生した施設不具合や、新店舗開発に関する対応をさせていただいております。お客様が「日本一元気なスーパーマーケット」を追求できるように、社内外様々な方と連携して最適な提案ができるよう尽力してまいります。

また、現在ポーライト株式会社様と打ち合わせを重ね、工場新設に伴う年間維持管理計画の作成に携わらせていただいております。どのような管理が必要なのか、どうすればお客様がお仕事に集中できるのかを考え、計画及び運営ができるよう努力してまいります。どのような想いで建物を建て、何を大切にしているのか。お客様に共感し感謝の心で精進してまいります。

▶施工管理は現場経験から学ぶことが重要  
です！



▼とにかく早く駆けつけ、原因追求をおこないます！



▼図面や資料を読み解いて、お客様に最適な提案を！



## 〈下半期の目標〉

- 1 ヤオコー様タスク管理のスピードと質を上げ、フォロー体制を確立する。組織として管理・対応していく。
- 2 お客様と信頼関係を築き、適切な年間維持管理計画を提案していく。もっとお客様の力になれる様に！
- 3 様々な資格試験・講習を通して幅広い知識や知見を得る。学んだ知識をもとに、お客様への提案や、現場での応用を通して実践的に成長していく。

## 松田 名央(まつだ なお)

この半年間は日常清掃のマネージャーとして作業研修や労務管理などの基本的な業務を経験しながら、資材や作業内容の統一、清掃ロボットを活用しての工数削減、各種ルール策定など各現場の改善に取り組んできました。

今後はジョブローテーションの一環としてFM部へ異動し、業務研修と並行して採用業務にも関わらせていただくことになりました。

会社全体の業務を実際に経験しながら学び、仕事のやりがいや楽しさを自分の言葉で伝えられるよう取り組んでいきます。



◀さわやか社員さんと協力しながら改善に取り組んでいます。

▼コミュニケーションを通じて双方が納得のいく採用活動を目指していきます。

▼常駐設備管理業務研修では設備管理+αのサービスを学ぶことができました。



### 〈下半期の目標〉

- 1 FM部研修を通じて設備業務の内容を理解し、SNBがお客様から評価されている点を知る。
- 2 採用教育に関する業務を把握し、大卒採用において主体的な運用が出来るようになる。
- 3 研修を通じて学んだことや会社や仕事について、自分自身の言葉で学生に伝えられるようにする。

## 齊藤 利旺(さいとう りお)

東京営業部の齊藤利旺と申します。私はマネージャー業務に携わっております。

日常清掃ではさわやか社員さんと共に現場へ入り作業を教えていただき、5Sさわやか社員研修などで良い関係を築いてきました。

定期清掃では機材を使用し床の剥離や洗浄を行い、予めお客様との打ち合わせを行うなど日々様々な経験をさせていただいております。

お客様・会社・さわやか社員さんと円滑なコミュニケーションを取り、クリーンな環境を提供する考働できる人財を目指していきます。



◀FS部のサポート業務について学んでいます。

▼さわやか社員さんへの5S研修。

▼人材開発PJ資料を使いミーティングで情報共有です。



### 〈下半期の目標〉

- 1 消防設備点検業務の内容を理解し、他人に説明できるレベルになる。
- 2 別紙報告書作成・誰が見てもわかりやすい報告書にする。
- 3 FS研修においても上期東京営業部で学んだ事を常に活かさないか考えながら考働できる人財を目指す。

## 杉田 竜也(すぎた りゅうや)

私は現在東大宮の商業施設「ハレノテラス」の管理事務所にて業務を行っております。売上集計や日々施設内で起こるトラブル対応、施設利用者様対応など非常にやりがいのある仕事です。私のようにお客様の現場に常駐する形態ではオーナー様、テナント様、施設利用者様といった施設に関わる全ての方がお客様であり、その全ての人々にハレノテラスを好きになってもらうために、管理事務所としての在り方を考えることは非常に難しいです。ただ、その分感謝の気持ちを伝えられたときの喜びもひとしおです。

SNBの一員として、またハレノテラス管理事務所の一員としてお客様に貢献できるよう引き続き職務を全うしていきたく思います。

### 〈下半期の目標〉

- 1 お客様の所有する施設に対して適切なマネジメント方法を提案するためにファシリティに関する理解を深める
- 2 お世話になった西松地所様との関係性をさらに深め、ハレノテラス以外のつながりを生み出していく。
- 3 レスポンスの速さを強化するため当日中に返答できるものについてはボールを相手にある状態にして終業する。

▶テナントリレーションは毎日の日課です。



▼施設のイメージ向上のためにも電話対応は気が抜けません。

▼また来たくなる施設を目指して、小さなことからコツコツと



## 鈴木 颯(すずき はやて)

私は横浜支店で清掃マネジャーを中心に様々な業務に携わっています。

さわやか社員さんと共に日常現場入り業務内容を教えていただくことから始まり、さわやか社員さんの働きやすい環境づくり、シフト作成、テコ入れ、定期清掃など半年で様々な経験をしてきました。

また、日常清掃だけでなく幅広い視点から業務理解するため、様々な業務に携わっています。今後は幅広い視点から業務を行えるよう引き続き努めていきます。

▶さわやか社員さんと日常清掃中。



▼定期清掃業務を行えるように横浜支店で練習。

▼さわやか社員さんへ指示・指導を行っております。



### 〈下半期の目標〉

- 1 「商業施設の現場の品質向上」
- 2 「複数現場対応できる人材を育成する」
- 3 「お客様との関係を構築する」

## 矢嶋 佑史(やじま ゆうし)

私は現在コープデリ生活協同組合連合会様の年間維持管理に携わらせていただいております。ここでは毎月の定例会で協議を行ったり、わからないところなどを先輩方に助けていただきながら株式会社コープワーキングサポート様との連絡・コミュニケーションをやらせていただいております。

私の言動がおお客様の信頼に大きく影響するという気持ちで努めて参ります。

また、ピバモール蕨錦町店での常駐設備員の研修では、一つひとつの設備の仕組み・構造の理解から、定期業務がどのような法律に基づいて行われているのか、常駐設備員としての立ち振る舞い方、お客様との関係など様々なことを学びました。



◀快適な空調のために欠かせない冷却塔清掃。

▼工具の使い方や用途を教えてくださいました。

▼清掃道具や洗剤、清掃の仕方を学んでおります。



### 〈下半期の目標〉

- 1 コープデリ生活協同組合連合会様、コープワーキングサポート様からの信頼、担当させていただいている物件の維持を高品質で担保するための年間維持管理計画の構築。
- 2 日常清掃とは何か。営業部の方はどんな仕事をしているのかを学ぶ。(マネージャーとは)
- 3 プラウドタワー武蔵小金井シティクロスの作業動線マニュアル作成

## 服部 遥(はっとり はるか)

私はNPO法人彩の国地域活性化協会として、県内外で「彩の国マルシェ」を開催するためのシステム管理や出店者調整を行っております。

3週間に1度の頻度で開催している彩の国マルシェは、埼玉県産の食や素材を活かしたクリエイターたちと地域に住まう人々をつなげ、まったく新しいマルシェを創造することを目的としています。

開催した場所で新たな出会いが生まれ、出店者の皆さまや地域の方の笑顔が絶えない場所を創るきっかけとなり、そこに集う人々が躍動する未来を実現できるようなこの仕事に誇りをもって臨んでいきます。



◀出店者とのコミュニケーションの中でこだわりを聞き出すのが当日の楽しみです。

▼チーム内でのすり合わせは欠かせません！

▼安心安全なマルシェを開催するために、打ち合わせは念入りに。



### 〈下半期の目標〉

- 1 出店者との親密なコミュニケーション
- 2 SNBとNPOの関係性をより強固なものにするために、運営・出店・利用・連携の立場でマルシェを考える
- 3 マルシェ開催回数を増やすための作業効率化と必要な作業の「見える化」



▲米国プロパティマネジメント研修参加者の皆様  
ニューヨークにて

今回貴重な機会をいただき、2023年10月18日〜26日の間、株式会社昌平不動産総合研究所様が企画する米国プロパティマネジメント研修に横浜支店 関根陽太郎とフアシリテイマネジメント部の竹野谷昇広が参加し、

ニューヨーク州及びアリゾナ州フエニックスに行つてまいりました。OTAKE GLOBAL CAPITAL 社 大竹正史様のコーディネートのもと、実際に現地で業務を行っているプロパティマネージャーから直接説明をいただき、意見交換を行いました。特に2名の記憶に深く残った物件を、ニューヨークとフエニックスそれぞれの特徴も含めて紹介いたします。

### ニューヨークの特徴とトレンド

COVID-19の影響により、オフィス勤務からリモートワークへと働き方が大きく変化しました。アメリカでは特にその変革が著しかった反面、コロナ禍が収束した現在、テナントは従業員のオフィスへの出社を促す方法に頭を悩ませることとなりました。その結果、修繕やリノベーションを通じて、ジム、レストラン、共用スペースなどの共用アメニティを充実させることによる『出社したくなるオフィス作り』がトレンドになりつつあります。視察先はそうしたリノベーションが施されたビルが多く、行く先々の担当者が「これらのアメニティスペースの確保が重要である」と強調していたのが印象的でした。

### BOMANEW YORK (ニューヨーク)

BOMAは、日本で言うところのビルメンテナンス協会に相当します。1907年に設立され、現在は米国内に85支部、国外に19支部の拠点を有しており、ビルオーナー、マネジャー、ディベロッパーなど約800人が会員として登録しています。BOMAは、商業用不動産の専門家のキャリアを強化するために、様々なプログラムを提供しています。特にCOVID-19への対応では先頭に立ち、会員に対して各種法律や義務に対応するための多数のリソースを提供しました。コロナ禍においては、テレワークの普及に従って出社率が下がったことによる資産価値の低下と、それを回避するための設備改修を伴うオフィス環境への投資が重要な課題となっています。



▲QR読み取りによる非接触型のQRコードで入退館する

最近のリーシング事業に関する説明も受けました。COVID-19の影響で、この10数年分の賃料の上昇幅が全てなくなるほど下落したそうです。過去に同様の下落を見せたのはリーマン

ショックによる金融危機の時ですが、景気による一時的なものではなく、人々が建物に出社しなくなったことに起因するため、性質が異なります。NY全体の出社率が、コロナ収束後も約50%で頭打ちになっている中、テナント側は広いオフィスの必要性を感じなくなり、転居していつているのです。その結果、SクラスビルとA、Bクラスビルとの格差が顕著になり、これまでの「選ばれるビル」というテーマが「入居してもらえないビル」へと大きく転換したようです。以上のように、COVID-19の流行によりビルのリーディング競争が激化している印象を受けました。

## Perfect Building Maintenance (ニューヨーク)

同社は、今年で設立100周年を迎える清掃中心のビルメンテナンス会社です。ニューヨーク、ワシントンDCを中心に総管理面積は500万㎡を超え、アメリカの国会議事堂であるThe United States Capitol Hillの清掃も行っている非常に実績ある会社となります。環境配慮に力を入れており、ビルメンテナンス業界では唯一となるカーボンニュートラ

ル認証を9年連続で受賞しています。同社の視察は、コロナ禍での清掃業務のあり方についての説明に終了しました。ニューヨークがロックダウンとなった際も、清掃作業員はエッセンシャルワーカーとして扱われたため、ワクチン接種を必須としたうえでエッセンシャルワーカーである証明書を

もって外出していたそうです。やはりコロナ禍で清掃する物件数自体は減り、売上も20%減少。会社として大きな打撃になると予想されていましたが、利益はコロナ前の倍になったそうです。その大きな理由は、これまでの清掃の契約が「1日0時間」という「時間」での契約だったところを、「この品質を保証する」という『品質』での契約に変わったことです。これにより、建物利用者が少ないコロナ禍では清掃を行う時間が少なく済み、人件費が大きく削減されたことが大きな要因のことでした。

一方、コロナ収束後の今は求人での悩みを抱えているようです。2016年に当社の村瀬取締役・大橋部長が同企業を視察した際には「求人困

ることはない」と話されていたようですが、今は大きく変わり、募集を出しても応募が来ないことも多いとのこと。人の流動が少なくなったことやテック系の仕事が増えたこと、個人事業が増えたことが起因しているようでした。また最近の活動としては、社内トレーニングによる認証制度を始めたことが



▲パーフェクトビルメンテナンス様との集合写真

挙げられます。今まで各建物に清掃員を配置する「人貸しビジネス」と揶揄されることがあった中、このイメージを払拭するために入社したらまず社内トレーニングを行い、床清掃やトイレ清掃などそれぞれのカテゴリで社内認証を受けた清掃員が各建物で業務を行うようにシフトしたそうです。

最後に当社で大きく推進している床清掃ロボットですが、こちらについてはあまり普及していないようでした。驚いたことにアメリカでは組織ごとの労働組合に加え、職種ごとの労働組合も存在し、ロボットの導入は清掃員の仕事を奪うことになるため、職種ごとの労働組合が導入を阻害しているようです。

## フェニックスの特徴とトレンド

アメリカの商業活動において、西海岸と東海岸沿いが発展・地価が上昇し、商業地域が内陸から南下しているという背景があります。今回は、その影響で昨今発展が著しいアリゾナ州フェニックスを視察しました。

フェニックスは、夏の気温は50℃、湿度は一桁台となる、日本ではなじみのない「高温低湿」の自然環境下で、冷房システムの保守管理は生命を守るライフラインとなっており、地域冷房

の需要が高まっています。そういった特徴的な背景もあり、オフィスに加えて、プラントの見学もさせていただきました。NYと比較して、出社率が比較的高く、空室率が低く、賃料が安いという特徴のあるこの地域に、人が集まる理由を詳しくご紹介いたします。

## THE Rob and Melani Walton Center for Planetary Health (フエニックス)

2022年、アリゾナ州立大学の敷地内に建築された研究施設で延べ床面積は2万6000㎡です。PM業務は同アリゾナ州立大学内で実施されています。大学の総生徒数は12万人。

こちらのエリアのキャンパスでは約6万人の学生が通学しており、その内考古学研究やサステイナビリティ研究を行う生徒等が利用しております。

本物件の特徴は、研究施設でありながら、教授と学生、企業所属の研究者とがタイムリーに対話できるオフィススペースが併設されていることです。

この物件は州立大学であり、利益を残すことは許されていませんが、地域への影響は大きく、発展の中心となっています。周辺には共同研究を行う企業



のためのテナントビルが建設され、産学連携が行われているのです。建築においては、窓の構造に研究結果が反映され、採光方法を工夫することによって、必要な照度を確保しながらエネルギーコストを削減する取り組みが行われています。LEED V4プ

▲アリゾナ州立大学の敷地内にある研究施設(延べ床面積2万6000㎡)  
THE Rob and Melani Walton Center for Planetary Health



▲計算された採光  
太陽光の取り入れを最低限とし、空調エネルギー効率を高めている



▲360° プロジェクターの会議室  
ダイナミックなプレゼンテーションが可能



◀研究施設と事務所が隣接しており、クイックな対応が可能

ラテナ認証を取得する予定であり、環境への配慮がなされていることがわかります。また、原住民であるナバホ族が利用している用水路が学内を走り、東海岸から西海岸へ続いていた道もデザイン

として残され、地域との共存を大切にしていることが示されています。大学や研究施設の存在により、地域に必要な物件や研究者が集まり、地域全体の産業が発展する良い例と感じられました。



# CORDIA

地域冷房システムにて空調用冷水をお客様の建物に提供している企業で、フェニックスのダウンタウンに位置する建物となりダイヤモンドバックスの本拠地であるチェイス・フィールド等44の建物に対し、エネルギー効率が高く、環境に配慮した地域冷房サービスを提供しています。

先述のThe Robband Merani Walton Center for Planetary Healthでは、天井近くの温度上昇に対処するため、天井に設置された銅管に冷却水を循環させるシステム(輻射式空調)が導入されており、大学独自のプラン

▼天井冷却システム(輻射式空調)  
白く見えるパネルの裏に冷水が流れており、空間を均一的に冷房する事が可能



▲CORDIAプラント研修での集合写真  
中央管理室にて

## ▼冷却システム



トで冷水の実際の利用方法を確認することができました。

CORDIAの設備見学では、中央管理システムに設備プラントの状態が常時表示され、管理人の方が監視している様子を見ることができました。管理人が設備の状態を把握することで、

システムの安心・安全な利用をサポートしているのです。また、地域のライフランとして冷房を安定的に供給するために、CORDIAは3つの設備拠点を有し、それらを集中管理することで、トラブル時の早急なパイパス対応や故障時のバックアップも可能にする体制を整えていました。

## Optima Biltmore Towers

2006年に完成した、16階建てのタワー2棟からなる総戸数230戸の高級



屋上テラス①▶  
屋根部分に太陽光パネルを設置している。日光を遮ると共に発電し、入居者やテナントが利用可能でさらに知人の方も利用が出来るとの事。



▲屋上テラス②  
スペースは広く開放感があり、景色も良くロケーションは最高!  
遠方には美しい自然も広がっている。



▶  
Optima 建物全景  
16階建、タワー2棟からなる  
総戸数230戸の高級マンション



▲Optimaのスタッフの皆様と共に 集合写真

## 共通した発見

### ●機械室内の環境について

マンションです。このマンションは大都市から離れ、静かで安らぎ溢れるプライベート空間を提供するデザインになっています。居住者は屋外テラスを利用でき、非日常的な空間を住宅内で味わえる建物となっています。更に、将来的には屋外プールも建設予定です。

また、居住者向けにスマートデバイスを利用したサービスが提供されていました。テナントビルではスマートフォンアプリを利用し、設備のトラブル対応依頼等、テナントサービスを受けることができるシステムが広がっています。住宅でこのサービスが利用できることに驚きました。日本の一般家庭では照明制御などのスマートフォンを介したコントロールすらもまだ広く浸透しているわけではない中、このサービスが先々のトレンドとなる可能性を感じました。このような、ハード面・ソフト面の両方のサービスが、居住空間のロイヤリティ向上に繋がることを学びました。

今回の経験から、これらのスマートテクノロジーは、日本ではまずテナント向けサービスとして広がる可能性があると感じました。例えば、ホテルでの漏水に関する通知は重要であり、複数階ある物件でのリスク管理として提案できると思います。

日本と比べ、機械室が驚くほどきれいで整理、清掃、整頓されておりました。その文化が根付いている理由は①汚れて設備の異常にすぐ気が付けるようにするため②埃の付着により設備異常を起こさないため③従業員の労働環境をよくするためとのことでした。定期的に床も塗り替えており、機械室内を快適な環境に維持することも彼らの仕事の一部分になっていました。基本的な部分ではありますが、ビルを管理する当社としては見習わなければならぬ部分であり大いに参考になりました。

実際にエンジニアの方にお話を聞く機会がありました。高い使命感と共に仕事に誇りを持って業務を遂行しているように感じました。

### ●労働組合について

企業組織だけでなく職種ごとに存在する労働組合は、従業員を守るための動きをしており、時には企業よりも強力な存在となっています。PBMでも紹介したように、日本で広まりつつあるロボット掃除機も、労働者の労働時間削減の影響を考慮し、組合が介入するケースも取り上げられています。実務者の所得と雇用を保護する強力な組

▼機械室の写真



▲不要な物は一切無く通路が出来ている

織が存在することで、労働者の生活が守られ、価格競争に巻き込まれずに済み、所得の安定にも繋がり、仕事に対する誇りも生まれるのではないかと考えます。

日本では、どの現場に行っても常に忙しく働いている光景が見られる一方で、米国では余裕を持った業務をしているように見え、対照的でした。普段から余裕を持って働くことが、有事の際に力を発揮できる要因の一つであるという話もありました。常に業務量が一杯の状態では本場に良い仕事ができるのか、労働環境を整える時間や適度な休暇が、お客様に対していいサービス

を提供することに繋がるのではないかと考えさせられました。

### ●温室効果ガス排出削減施策について

ニューヨークでは、一定規模以上の建物における温室効果ガスの排出を削減する条例が定められていました。2024年からCO<sub>2</sub>の排出量に上限が設定され、2025年からは、目標に達しない建物の所有者には罰金が課されるようになります。罰金額は、排出量の目標との差に268ドルをかけるという、巨額となり得る厳しい法です。そのため、ビル所有者側は設備投資してでもこの条例を遵守する方向に動いて



▲米国プロパティマネジメント研修参加者の皆様 アリゾナにて

うに、多くのプロパティマネジメント企業がアプリケーションを活用している事例が多く紹介されました。非接触のコミュニケーションということで、感染症対策になるだけではなく、テナント側としても、直接伝えるには憚られる内容も、アプリケーションを通じてテキストでなら伝えやすいであろうし、PM側も履歴を残しやすく、日々数多く上がってくる要望を運営に反映しやすくする側面をもっていると感じました。

### 視察研修を終えて

横浜支店

支店長 関根陽太郎



通常行っている業務の中で、どうすればお客様に喜んでいただけるか、

その潜在的・顕在的なニーズを汲み取り追求することが我々の使命であることから、今回の視察研修ではプロパティマネジメントの側面からテナントがどうすれば喜んで管理する建物に居るか、快適に過ごせることができるかを学ぶことがテーマでした。結論としてはアメリカと日本の文化的な違いはあれど、ソフト面でもハード面でもやるべきことに違いはないということです。リノベーションによるテナント

アメニティの拡大やパーフェクトビルメントテナンス社の社内認証制度や多くの会社で紹介いただいたアプリ活用も、手法の違いはあれどお客様へのより良いサービスを提供するアクションは日本もアメリカも大きな違いはないと感じました。手法云々ではなく、いまお取引のあるお客様にどのようにサービス提供していくかの姿勢を多く学びました。その中で、自分自身のカードを増やすことのできる背景としてこの視察研修は大きな経験となりましたし、ビルメントテナンスを生業としている当社ではどうしても点にフォーカスしてしまいがちであると感じますが、PMの俯瞰する目線、またアメリカ特有のダイナミックさは多くのメンバーが経験すべきものであると感じました。

また、拠点が違うことから物理的な距離もあり、普段長い時間関わることでできない竹野谷主任と過ごせたことにより、視察以外の部分でも多くを学ぶことができたことも財産です。

ファシリティマネジメント部

主任 竹野谷昇広



オフィスビルに求められることは、机に座って事務処理……ではなく、

人とのコミュニケーションによる仕事のヒントの創出へと移り変わっており、

カンファレンスルーム(会議やコミュニケーションの場)の需要が以前と比べかなり高くなっていると感じました。この需要の変化に国境は無く、オフィスという空間に求められることが日本でも変化していくと感じました。これを実際に体感した私としても会社にいる時間の活用方法を変化させて行かなければならないと思いました。

ビルの需要が変われば、求められる建物も設備も変わっていくのだと、頭では理解していましたが、日本よりもダイナミックに変化させるアメリカで実例を見られたことは大きな経験となりました。

私たちの業務はお客様の建物や考え方に準拠することが求められることが多いですが、私たちは様々な物件に足を運び、現地を見て、体験することが出来るチャンスを受けております。他の建物で学んだことを他のお客様へ伝え、より良くする提案が出来ると感じました。

お客様より建物に詳しくあるために、今そこにある物だけでなく、将来的にどのようなことが必要なのか、ビルとして何が求められていくのかを日々の業務の中でも考えていきたいと感じました。このような、考え方や目線の変化が一番の成果物だったと感じております。

### ●アプリケーションの活用

BOMAやOptima B-i-i-t more Towersでもあったよ

おり、テナント側は賃料への転嫁を嫌って、対策がなされているビルを求めるようになりました。

この対策として、ボイラーからヒートポンプへ変更する事でCO<sub>2</sub>を削減していく動きが一般的になっており、この設備更新が各建物での急務になっているようでした。このビルの脱炭素化は、周辺の州にも広がっていくことが予想されます。

# ビルメン・ヒューマンフェア & クリーンEXPO 2023 クリーンEXPO基調講演

2023年11月15日(水)～17日(金) 東京ビッグサイト

清掃事業部 DX担当部長 岡村 将志



関根社長の基調講演では「ビルメンメンテナンス会社によるロボット運用の成功と課題」というAI清掃時代の幕開けにふさわしいテーマで、昨年9月よりAIロボットを先んじて導入してきた経験をもとにしたロボット導入のポイントや課題について発信をしていただきました。

当初の120席は即満席。急遽席数を増やしてもらいましたが、それもあっという間に満席となり、立ち見のお客様が出るほどの大盛況となりました。

同業他社だけでなく管理会社やメーカーからも多く聴講いただき、ビルメン業界全体でAIロボット清掃への関心が非常に高まっている事を感じました。背景には、近い将来に訪れる深刻な人手不足と、それに伴い従来のやり方では現場の維持が難しくなる事へのビルメン各社の危機感の高まりがあると感じています。

日本全体の就労可能人数が減少し、また、国策による最低賃金アップも確実に進んでいく中で、人材コストの上昇が進んでおり、特にビルメンメンテナンス業界は、より深刻な人手不足・超採用難に直面する事が確実と見られています。

人材コストの上昇は清掃費用の上昇に直結しますが、その全てをお客様へ転嫁することが難しい状況です。この中で、人材採用力を高めながら持続可能な清掃業務をどのように構築するかが、今後のビルメンメンテナンス企業の生き残りにおいて重要なポイントとなります。

当社では、昨年9月より清掃ロボットを活用した清掃DXに取り組み始め、現在までに23現場で計107台の清掃ロボットを導入し、清掃業務の効率化により月間728時間削減を実現しました。

この取り組みを通して、さわやか社員の皆さんの待遇改善や働きやすい時間帯へのシフト変更など「働きやすい現場づくり」にも注力し、清掃費用の上昇を抑えながら人材採用力を向上させて参りました。

同時に、お客様への価格転嫁も最小限に抑えつつ、お客様・さわやか社員の皆さん・そして会社にとって持続可能な清掃業務の構築を進めています。



▲満席の講演会場 / ロボットへの関心の高さがうかがわれます。



▶持続可能な安定した清掃品質をお届けする人間尊重のロボットと人のハイブリッド清掃が未来を切り拓きます。



▶岡村DX担当部長から当社の取り組み発表をさせていただきました。



▲関根社長による熱意のこもった基調講演。

株式会社ビルポ 代表 稲垣太一様



クリーンEXPO2023企画運営と新日本ビルサービス様のDXコンサルティングを行っています。株式会社ビルポの代表稲垣太一です。

昨年の9月からロボット導入を進めてきた成果をクリーンEXPOという大舞台上で発表できたこと大変うれしく思います。またすべての講演の中一番初めに満員御礼となり当日は立ち見が出るなどみなさまの関心の高さがうかがえます。今後とも未来ある現場づくりにご協力させていただきますのでよろしくお願いいたします。



講演資料のダウンロードはこちらから→



導入：挑戦の軌跡

ロボットによって目指すビルメンテナンスの革新

- ・ロボットによる清掃の自動化と省人化。
- ・防汚・コーティングによる清掃業務の最適化。
- ・現場スタッフ（さわやか社員）の待遇改善。  
…時給アップ・働きやすい時間帯へのシフト。

持続可能な清掃業務へ！

© SHIN-NIHON GROUP Inc.

将来の展望

- ・清掃・設備・警備がAIで繋がる仕組みが必要。  
～新たなデジタル技術・BIMの活用～
- ・ロボットメーカー、施設オーナー、ビルメンテナンス会社の連携が最大の成功ポイント。

「空前の人手不足に対応するために清掃ロボットを導入したい」  
…これではお客様の理解と共感は得られない。

早朝・深夜勤務の現場社員の職場環境を改善し、働きやすい時間帯に集中し、安定した清掃品質をお届けする人間尊重のロボットと人のハイブリッド清掃を導入したい。

ロボットは手段であり、目的とゴールをお客様と共有し、協働で推進する事が未来を切り拓く。

© SHIN-NIHON GROUP Inc.

導入：挑戦の軌跡 現在までの効果

導入台数 : 107台 (23現場)  
中型4台, 小型103台

削減工数 : 月間728時間

効果額 : 月額50万円削減  
本体価格・通信費用・監視コスト含む

ロボット導入による時給アップ11現場

募集費76%減

2022年度上半期600万  
2023年度上半期140万

「ロボット導入」及び「料金改定」による「時給アップ」と「働きやすい時間への変更」による採用力の強化  
※募集費減はビルポ求人等の効果が潜在

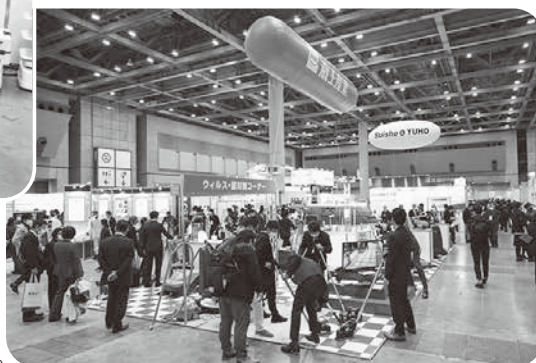
© SHIN-NIHON GROUP Inc.



様々なタイプの最新型 AI清掃ロボット



▲DX担当の佐藤琢真さん(右)も大活躍!!



▶ 今年の展示会は例年以上の来場者で大盛況でした。



▲(株)クリード沖縄の玉城大地社長も駆けつけてくれました！感謝！

# 彩の国マルシェ躍動！

プロパティマネジメント本部 地域連携推進部 服部 遥



## ◆ビルメンテナンス会社であるSNBがマルシェに取り組む理由とは？

イベント業者の企画するマルシェと異なる大きな点として、非日常の空間を創出することで、魅力的な場づくりを実現し、建物ハードの維持に留まらない地域活性化創出という異次元の価値を生み出せることが挙げられます。

ビルメンテナンスにマルシェが組み合わさったことで、地域創生につながる持続的な事業成長を伴走する他企業に類を見ないパートナーとなりました。この価値観はデベロッパーにとって新たな施設開発のヒントとなり、一つの例としてヤオコー様の川口スキップシティでは提案段階からマルシェが組み込まれるまでに成長を遂げました。また、NPOという非営利活動としての社会的認識から、出店者を含め協力企業や協力行政増加につながり、潜在顧客との新たな可能性にもつながるチャンスを掴むきっかけとなりました。

NPO彩の国地域活性化協会、施設のオーナー、出店者、利用者などが相互に関係を持つことで、子育て世代の教育の場の創出、街の定住人口の増加や事業拡大、駅前再開発など、業界を超えてつながりを持つことができるのもマルシェの強みです。

また、地域の学生にポスター作成や音楽出演などのカルチャー面で協力をしていただいているため、地域に根付いた産学連携のきっかけとなっています。



## 第1回つなぐマルシェ～mallage Kashiwa Style～ 2023年11月25日・26日



▲モラージュ柏の屋上に50店舗が大集結

地元チームによるチアダンスや  
吹奏楽演奏も!!



▲千葉県と埼玉県の出店者の皆さんが仲良くつながり大集結しました!!



**SAINOKUNI  
MARCHE®**

**【彩の国マルシェとは？】**

埼玉県の食に携わる皆さまやクリエイター達と地域に住まうみなさまとが、経済活動を通じて交流する「場」を創造していくプロジェクトです。埼玉県はもちろん埼玉県外でも、埼玉県の食に携わる皆さまやクリエイター達によって新たに創造された「場」＝「SAINOKUNI MARCHE」へ継続的に人々が集うことで、そこに連帯感が生まれ、助け合い、理解し合える新しいコミュニケーションが形成された結果、その「場」ならではの新しいビジネスや新しいカルチャー、新しい情報発信がなされていくことで、埼玉県の食とカルチャーをアピールしていくことを狙いとした活動の事です。

現在はJR南与野駅やヤオコー様のワカバウォーク、群馬県の桐生市や千葉県柏市に進出し、3週間に1回の頻度で開催しています。2024年には川口SKIPシティやイオンモール上尾様での開催をはじめ、西武鉄道様のブランディングマルシェ「西武グリーンマルシェ」の運営依頼を受けるほど広がりを見せています。

**彩の国マルシェ  
～Saikyo Festa Thanksgiving Style～**

2023年9月23日(土)・24日(日)



▲出発進行!!

▼上手にできるかな？



手作り雑貨や美味しいパンなどを楽しむ来場者の方々。所狭しとにぎわっています。



◀彩の国出店者の皆さん、埼玉県のおいしいもの、すてきなもので、みんなを元気に！

# 埼玉県経営品質協議会 「創立20周年記念式典」

2023年11月21日(火) パレスホテル大宮

専務取締役 浅見 一廣



埼玉県経営品質協議会創立20周年式典がパレスホテル大宮で開催されました。

当社は約10年前から経営品質活動に取り組み、3年前に関根社長が同協議会の代表幹事に就任し、私も副運営委員長としてお手伝いしています。当日は、経営品質協議会の泉谷代表(アサヒグループホールディングス特別顧問)、大野埼玉県知事、埼玉大学坂井学長にご臨席を賜り、盛況な催しになりました。20周年記念パーティも最高に盛り上がり、最後に関根社長の音頭で、「生涯青春！」ポーズで記念撮影を行い、埼玉経営品質協議会らしいアットホームで元気な催しになりました。

当社は、経営品質活動に取り組んだことで、多くの人との有難い出逢いが生まれ、お手本となる会社から刺激をいただき、会社を変革してきました。まだまだ足りない部分が多く反省点は多いですが、社員の力を借りながらももっともっといい会社にしていきたいと決意を新たにしました。



## ■記念講演

テーマ：未来創造企業への挑戦

～経営革新の実践とリーダーの役割～

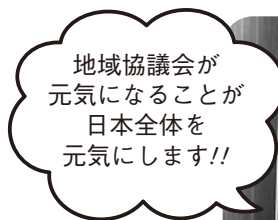
経営品質協議会代表

アサヒグループホールディングス株式会社 特別顧問 泉谷 直木 様

経営品質協議会泉谷代表からは、コロナの影響もあり、日本が世界から取り残された現状、バックキャストという考え方をどう使いこなすか、5W2H・YITFの未来創造フォーマット、マネジメント方法の変革など、アサヒグループホールディングスの事例を交えて分かりやすくお話しいただきました。

## ■代表挨拶

関根代表幹事の「皆さん、こんにちは 元気ですか!!!!!!」の挨拶から、会場は活気が生まれ式典がスタートしました。



熱の込められた泉谷代表のお話により、会場全体が引き込まれました！



## ■ワールドカフェ

「未来の経営」をテーマにグループに分かれて3ラウンド対話を行いました。リラックスした雰囲気の中で自由に活発な対話が行われました。

ラウンドを重ねる度に多くの意見や知識が広まりました。





## ■記念パーティ

大野元裕埼玉県知事からご挨拶を賜り、楽しいひと時を過ごしました。ワールドカフェのように各所で対話が重ねられました。本当に多くの諸先輩方と意見交換ができ、私もここが一番楽しかったです。

▶小松副代表幹事のご挨拶



◀埼玉県生産性本部栗田会長による乾杯



▲締めを務める  
澤田副代表幹事



◀大野知事のご挨拶では「翔んで埼玉」のご紹介もありました(笑)



▲(左から)運営委員の大久保さん、田原さん、高橋運営委員長「お疲れさまでした」



▶(左から)笑顔いっぱいの埼玉大学坂井学長、山口元学長、澤田副代表幹事



大野知事とハイ、ポーズ▶



▲埼玉県経営品質協議会から全国へ元気を発信する！ 最後はやっぱり「生涯青春！」



# ヤマヒロ株式会社様 ご来社

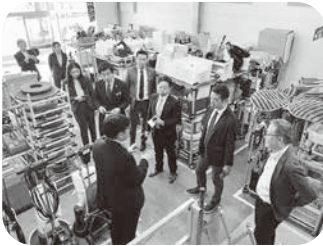
2023年11月16日(木)



▲ヤマヒロの皆様と生涯青春!!

5Sの取組み紹介▶

▼技術センター見学



▲楽しいランチミーティング

サポート本部 本部長 樋田 征樹



11月16日に2021年度の日本経営品質賞を受賞されたヤマヒロ株式会社の山口社長、伊藤取締役はじめ6名の皆様が当社にベンチマークでご来社されました。

ヤマヒロ様は東京都を中心に30店舗超のガソリンスタンド運営、自動車整備、レンタカー事業、自動車販売、コンビニ経営等を行っている会社で、7月に埼玉県経営品質協議会主催のベンチマークで訪問させていただき、素晴らしい社風を感じさせていただきました。

ヤマヒロ様の今回のご来社では、ビジョンムービーをご鑑賞いただき、当社の紹介と合わせて経営品質や5Sの取組みの紹介、施設見学後に社員食堂でのランチミーティングで交流を深めました。今回のご来社を通して、当社の社風や取組みの一端をご理解いただけたと思います。

ヤマヒロ様とは、今後も経営品質や5S活動をはじめ多くの交流を持たせていただけたら幸いです。

ヤマヒロ株式会社 代表取締役社長 山口 寛士 様



先日はお忙しい中、見学対応していただきありがとうございました。  
関根社長のパッション、そして愛情が伝わってくる会社だなというのが率直な感想です。  
多くの拠点を任されている中で1500人の社員さん、さわやか社員さんを盛り上げ、レベルを保つことは容易ではなく、たくさんの苦労があるだろうなと想像できます。  
それでも理念やビジョン、そして5S活動のみならず新しいことに挑戦し続け、今の社風、事業成功があるのだと実感しました。  
今の弊社において課題として感じていることに対する気づきを与えてもらえました。  
今後とも是非交流させていただきたく、よろしく申し上げます。

ヤマヒロ株式会社 取締役販売部長 伊藤 将人 様



先日はみなさまご多忙の中、訪問の機会を頂戴しありがとうございました。  
百聞は一見に如かず。  
貴社のことは研修素材として、お送りいただいている社内報を通じて、またみなさまからのお話を通して、と私の中でたくさんの情報が積み上がってはいたものの、実際に現場を見せていただき、会社の空気を感じることで、その素晴らしさ、大変さなどがあらためて伝わってきました。  
挙げればキリがありませんが、たとえば、社員食堂の和やかな雰囲気と、5S活動の浸透、徹底による引き締まった空気のバランスなど、感銘することがたくさんありました。  
冒頭に見せていただいた映像も、私もじーんと来るとても内容のある動画ですね。  
こうして何度も交流させていただいているうちにすっかり御社のファンになっております。  
貴社のますますのご発展を願いつつ、簡単ではありますが、お礼まで。

## 第8回

# 小江戸川越ホスピタリティ塾

2023年11月13日(月) アトレマルヒロ7F スペース・セブン



▲高野様、山本様を囲んで、小江戸川越ホスピタリティ塾スタッフと。

▶  
明治初期から150年以上営業が続く川越の老舗料亭山屋の松山社長と対談。



### 専務取締役 浅見 一廣



人とホスピタリティ研究所の高野登様を講師にお招きし「ホテルマンが実践している本当の気づかい」をテーマに講話していただきました。久しぶりにリアルでの開催となりましたが、やはりリモートとは違った熱量が会場に

伝わり有意義な集いになりました。第二部は小江戸環境協会松山潤会長と高野さまで、ホスピタリティの歴史と未来について対談いただきました。ユーモア溢れる対談で、会場は笑顔に包まれていました。



▲素晴らしい講演と対談で盛り上がりました。参加者の方々とパチリ!!



### サポート本部 岡本 恵美子

おもてなしの定義は「相手を気持ちよくさせること」また、依頼された仕事のほかに「他にお困りごとはないですか？」の一言を添えることが大切だという事を学びました。

私はサポート本部に所属しておりますが、来社されるお客様や電話対応が日々の業務の中で、観光でいうところの「この町に住みたい!」と思わせる部分を「また新日本ビルサービスに来たい!」と思っていただくためのヒントを沢山いただくことができました。

ホスピタリティ溢れる会社を目指し、是非実践していきたいと思えます。



### ファシリティサービス部 志川 瑞貴

現代は“経済”、“自己肯定感”、“人とのつながり”の3つの貧困があり、夢を語る人も減った。彼らの持っている力を引き出す仕組みづくりが鍵となる…というお話が印象に残っています。こうした現代人の特徴をキャッチしたうえで組織づくりを考えなければ、人が離れていってしまう時代なのだと痛感しました。また、「この人をお願いしてよかった!」と思ってもらうにはどう仕事をしたら良いかのヒントもあり、自分の仕事に対する姿勢を振り返るきっかけとなりました。すぐにでも取り入れることができるような金言がちりばめられていました。

# きらりと光る サステナブルグロースカンパニー

## を共創する

株式会社船井総合研究所 代表取締役社長 真貝 大介様



### 1 経営学と現実とのギャップ を感じた大学生時代

大学生時代、私は地元の神戸大学で経営学を学びながら、ハーバーランドという神戸の観光スポットにあるチュロス屋で4年間アルバイトをしていました。日本で初めての本場スペインのチュロスを出す店、1990年代後半という、阪神淡路大震災後の復興に燃える神戸で、オープン当時は行列ができる繁盛店でした。

しかし、2年目以降、売上がどんどん落ちていきます。チュロスはおいしい、お客様も満足している、スタッフの接客もいい、自分も大学で得たマーケティングの知識を活かして、ポップを書いたりメニューを組み直したりと、色々な手を打った——なのに私が卒業する年には、売上が初年度の4分の1くらいまで落ち込んでしまいました。

私はどうして売上が落ちていくのか、不思議で仕方ありませんでした。教授に聞いても「そういうのは勉強では

あまりやらないからね」と。神戸大学の経営学部は、日本の経営学の発祥である三商大の一つです。著名な経営学者が集まっているにもかかわらず、答えが全く見いだせず、モヤモヤしました。そんな中で就職活動。私かなぜ船井総研に入社したかというところ「その答えがそこにあるから」ではなく、単純な話、就職氷河期で50社受けてこ

か受からなかったのです(笑)。内定後に船井総研でもアルバイトをはじめ、飲食店の活性化や業績アップに貢献している様子を見て初めて、この会社はまさにその答えを持っている会社だと知りました。ですので、ここしか内定はもらえなかったけれど、ある意味では間違いはなかった、と思いながら仕事ができるようになりました。

チュロス屋は私の卒業後に潰れてしまいましたが、この失敗の原因はなんだったのか、当時のトップコンサルタントで私が最も信頼している上司だった岡聡に訊くと「やら潰れるやろ、チュロスなんか誰が食うねん」と一蹴するじゃありませんか!「いや、チュロス結構おいしいですけどね……」と食い下がると「そういうことじゃないんや」と説明してくれました。マーケティングの規模が小さいという、それだけの話でした。チュロスは国民一人当たりの年間消費支出が10円ほど。当時チュロスは300、400円くらいで売っていたので、計算すると30年から40年に1回しか食べられることのない、あまりにも小さな市場だったのです。このことを岡は「チュロスなんか誰か食うねん」と表現したのですね。

### 2 新規事業の立ち上げで成果 を上げる

入社当時の私は大阪本社で働いていました。元々はチュロス屋のような小さな会社のコンサルティングに興味があったはずなのに、配属先の関係で大手の仕事ばかり。それはそれで面白かったのですが「やっぱり社長とひざ



▲現在は母校の神戸大学で特任講師を務めることもある真貝社長。ずっと入ってくる語り口調と、講義の導入として鉄板になっているというチュロス屋の話に、私たちはすぐに惹きこまれました。

を突き合わせて仕事がしたい」と思っていたところ、2005年、五反田から丸の内への東京本社の移転に合わせて私も東京に異動となり、そこで土業(弁護士・税理士・司法書士・行政書士・社労士・土地家屋調査士など)のコンサルティング部門を立ち上げることになりました。

当時私のスケジュールの半分が大手で埋まっていたので、残り半分、つまり私の0.5人分を司法書士で埋めよう、という感覚で立ち上げたのですが、2、3年でブレイクし、今では司法書士だ

けでも10人から20人のコンサルタントを擁する一大事業になりました。

ブレイクした理由は2つあります。

ひとつは、ちょうどWebマーケティングの黎明期にあたったことです。それまでの船井総研は『チラシの船井』と言われるほど、コンサルタントは皆、紙のチラシを書いていました。一方で、士業はチラシを配らない——そこでホームページでの発信を手段とし、士業は文字で情報を発信する業種ということもあり相性が良くて、業績を上げられるようになったのです。

そしてもうひとつは、2008年のリーマンショックです。当時大手や不動産業界の仕事が一気になくなり、当社全体の業績が沈んでいた中、司法書士はというと、今でいう過払い金請求のはしりとして、借金問題を解決するソリューションを始めている時期でした。これが不景気になればなるほど持ち上がるマーケットだったのもあり、9割のコンサルタントが不調な中で、私は絶頂の勢いで成績を伸ばしていました。

これら2つの要因が合わさることで「真員の周りに人を集めた方がいい」と、応援してもらいやすい環境が整い、優秀な人材が集まるようになり、さらに事業の成長が加速するようになったのです。

### 3 異例の社長就任、経営者としての自分の役割

私は2020年に6代目の社長として就任しました。当時42歳、創業者の船井幸雄を除いた歴代社長の中では最年少での就任です。また、当社には活躍したコンサルタントを『上席コンサルタント』として認定していく仕組みがある中で、歴代社長は全員上席コンサルタントなのに、私は上席コンサルタントの認定を受けるには少し足りない状態でした。

42歳、コンサルタントとしての経験値もまだ低い中での社長就任——内示を受けたときには、自分が社長に適任だとは思えませんでした。コンサルタントとしてリーダーシップを張ることは求められていないだろう、ではなぜ自分なのか？ということ客観的に説明できるようにならないといけないと思います、自分に社長としてどんな役割を果たせるのかを考えるようになりました。私を指名した船井総研ホールディングスの高嶋は、私が新入社員の間から一緒にセミナーを企画・開催した昔からの関係です。高嶋からは、指名の理由として「会社で新しい物事が始まっている時、大体、真員がその真ん中にいる」と評価していただきました。これは社長になってから見てきた当社

の傾向なのですが、当社の社員たちは活躍し始めると、既存のものを守りたくなってしまう傾向にあります。既存のお客様、既存のコンサルティング、既存のスタイルを優先してしまうので、新しいことが始められない。一方で私はと言うと「50社の中で船井総研だけが私を見出してくれた！」くらいの気持ちで働いていたので、失うことを恐れずに、新しいことに取り組むことができたのだと思います。また、就任時に高嶋から「ラブレター」として私の良さをワードに書きまとめて送られてきた中には『自分より他人を活躍させるというところに真員の良さがある。これは会社を率いていくうえですごく重要なことだから、社長になっても大切にしてほしい』とも書かれていました。ずっと自身が大切にしてきたことだったため、社長になっても一層大事にしていこうと思いました。

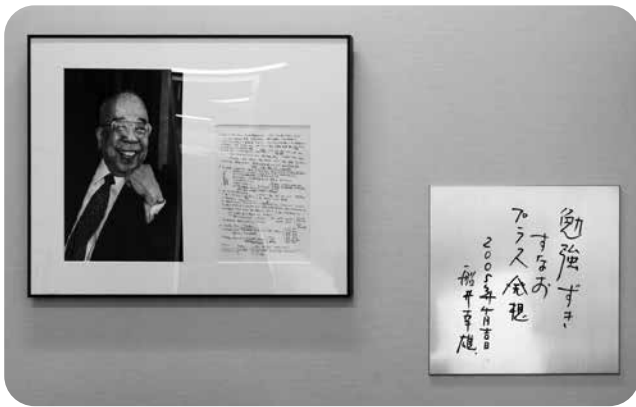
また、2020年以降の先の読めない時代にどういう人が経営者になるべきかがテーマの書籍に「会社に何が起こった時に最後まで逃げ出さずにしんがりをつとめられる人」とあり、これがとても肚落ちしました。会社になんかあった時に逃げずに問題の解決をするの一番ふさわしいのは誰かと聞かれたら、それは私だと言える自信があったからです。

これらのことから、私が経営者として果たせる役割、自分らしい経営者としての仕事の在り方は、新しいことに火をつけ、それを少しずつ広げていくこと、優秀なコンサルタントたちをどうマーケットに押し出していくかというところに力を注いでいくこと、何か問題が起こった時に後始末をちゃんとする、ということリーダーシップを張ることだと認識し、今日までやってきました。

### 4 グレートカンパニーアワードにこめられた船井総研の想い

その想いは、創業者の船井幸雄の理念にあります。船井は「企業経営の目的は「社会性」「教育性」「収益性」を追求すること」と提唱しており、中でも収益性は、社会性と教育性を追求した結果としてついてくるものであるという考えでした。

一方で、船井総研のコンサルティングは、お客様企業の業績向上に力を注ぎ、その成果によって当社が有名になればなるほど『船井総研といえば業績向上』というイメージに、お客様も当社のコンサルタントも偏りすぎてしまっているくらいがありました。また、私たちのコンサルティングフィーは、お客様の業績が上がった部分から出し



▲応接室の壁には、創業者 船井幸雄氏の写真とともに、氏が提唱した成功の三大条件『勉強ずき すなお プラス発想』が。この応接室からも、グレートカンパニーアワードの設立からも、船井総研様が創業者の理念を大切にしていることが伝わってきました。

ていただけているという感覚が非常に強いのもあり、いざコンサルティングの現場に出ると、どうしても収益性の優先順位が上がってしまう。そのような環境下で、何らかの形で社会性と教育性を意識できるようにしたい、というのがはじまりです。

そうした課題のもと、トップコンサルタントたちの間で議論が行われました。お金ではない、コンサルタントとしての名誉を、『片手にそろばん、片手にロマン』のロマンを、どう表現していくのか、というところから、グレートカンパニーというコンセプトが生まれました。

— 当社も2014年にグレートカンパニーアワードの『働く社員が誇りを感ずる会社賞』を受賞させていただいて、そこから同期受賞の会社さんと貴重なご縁をいただき、たくさん情報交換の機会をいただきました。そういった、受賞企業同士の切磋琢磨も意図して設立されたのでしょうか？

もちろん構想としてはありません。経営者の方々は、地元の経営者同士の会合が色々とおありだと思えます。私たち経営研究会(業種別・テーマ別に定期的に行われる、経営者のための勉強会コミュニティ)をつくっている

ので、客観的にその様子を見ることのできるのですが、そこで感じるのが、井の中の蛙が別の井戸に訪れたときの成長です。いつもの地元の井戸で過ごしていた蛙が、ひょんなことから違う井戸を見つけて入ってみたときに、周りの蛙の大きさと、そこで飛び交うやり取りの刺激に驚いて飛び上がった、それでも頑張っている井戸に通っているうちに、気が付いたら自分も周りと同じサイズになっていて、また次の井戸を求めると……という事例がたくさんあるのです。私たちの役割のひとつに、お

客様が今の井戸を出たくなったタイミングで、適切な次の井戸を提供することがあると思っています。そういう意味ではグレートカンパニーアワードもその井戸の一つです。ただ、それをものすごく意識して設立したわけではありません。後から受賞企業の皆様がその井戸の中身をつくっていった。だからこそ、グレートカンパニーアワードの次の井戸、そのまた次、次……を私たちは提示していかなければならないと思っています。

## 5 DX技術ではなく、問題解決こそが美しい

— 当社はこれからの人手不足の時代に向けて導入を進めたAI清掃ロボットが100台を超え、今後は遠隔監視、BIMを用いたビル管理のDX化に取り組みもうとしています。

課題を多く抱えるビルメンテナンス業界で経営革新に挑戦している私たちに、船井総研の社長として期待することを聞かせください。

当社のお客様企業には、物流、医療、建築と、24年問題に直面している業界のお客様が多くいらっしゃり、人手不足の課題についてお手伝いをさせてい

ただいています。その中で感じるのは、そういった本当に困っている業界こそ、ユニークな、目覚ましい解決策が生まれやすいということです。時代の最先端を行く画期的な技術でなくても「本当に困っているから、この問題を解決するんだ」というマイナスの出発点から技術を活用することで世界が大きく変わることがある、ということが、私はとても重要だと思っています。

その一番の例は、中国の『Aii pay』です。中国の田舎には、もうどうしようもないほど零細の、パパママストアみたいなものがたくさんあって、それが突然、皆が『Aii pay』を使えるようになり、ホームレスまでも『Aii pay』でお金ををさつようになった。その大きな変化を生み出した技術は、世にありふれた『QRコード』です。

このように、技術レベルが高くなっても、これだけの大きな問題を解決した、ピフォアアフターの振れ幅が大きいソリューションは、すごく美しいし価値がある。そう考えると、新日本さんが置かれている環境は、ある意味ではビジネスチャンスだらけなのです。ビルメンテナンス業界の人手不足や、ビル管理のDX化の遅れ、これからどうしていけばいいんだという業界の閉塞感——これが解決したら救われるビ

ルメン企業が日本に何社あるのか、助かるお客様がどれだけのいるのか、ということと考えると、ものすごくワクワクする世界でもあるのではないかと思っています。

## 6 仕事と人生において大事なこと

社長として最近の学生と接して感じてのが、今の人たちは『長く続く』ことにすごく関心があるということ。当社も『サステナグロースカンパニー』\*を標榜している中で、お客様の単なる業績アップではなく、持続的な成長を支援しないといけない、ということをよく申し上げているので、『長く続く』の魅力はわかります。

ただ、話を聞いていると最初から10年、20年先のことを考えてしまいがちだと感じます。私はそうではなくて、先のことを思えば思うほど、毎日の仕事をいかに充実させるかということに戻ってくると思います。先のことや気がなりすぎて今がおろそかな状態で見える先の世界と、今のことがきちりできていて見える先の世界は間違いなく違うはずだというのが、私の中で信念としてずっとあります。そして実際に、その信念のもとに20年間やってきました。

もちろん、企業規模が大きくなれば

なるほど自然と先のことが見えてくる、というのがありますし、立場で見えるものも変わってきます。私自身も若手の頃のスケジュールと今のスケジュールを比較して、どこまで未来志向の仕事ができていくかと聞かれれば、間違いなく今は1年後、3年後の仕事をしているので、そういう意味では先のことやっています。しかし来年のカレンダーを見るかというのと、見ません。明日のカレンダーくらいしか見ず、できるだけ毎日の仕事に集中するようになっています。タスクの優先順位をつけるのに重要度と緊急度のマトリクスで考える手法がありますが、私は緊急でない仕事は重要ではないと考え、重要な仕事は緊急になるように、すぐに近々のスケジュールに入れるようになっています。

先のことや気がなることが色々あっても、今日の仕事にちゃんと100%を出しきろう、そうやってパフォーマンスを上げていけば、明日、明後日はもっといい日になる。当社には10年20年と長いお付き合いになっているお客様もいらっしゃいますが、最初から20年付き合うことを決めているお客様はいません。毎年「今年は業績が上がったね」「今年はずっといいちだったね」「今年はずっといいちだったね」でも頑張ったね」といったことを繰り返して、毎年の契約の更新をずっと積



▲ビルメンテナンス業界の課題解決に向けて、力と勇気と信念が沸き上がる激励をいただきありがとうございました！きらりと光るサステナグロースカンパニーを目指し、共に挑戦してまいります!!生涯青春!!

\*サステナグロースカンパニーとは  
どんな状況でも業績を伸ばし、企業価値を持続的に向上できる「強さ」と、より遠いステークホルダー・一人ひとりを思いやれる「優しさ」を兼ね備えた会社のこと。

み上げていっての20年ですから、毎日、しっかり自分に設定した課題をクリアすることを続けていけば、結果的に私たちが望む『長く続く』という持続的なものもたらされるのだと、私は信じています。



# 憩いのコーナー さわやか広場



## コープワーキングサポート様 ご来社

2023年10月3日(火)



▲高橋様、宇野様、赤川様を囲んで生涯青春!!未来を見据えたビルメンテナンスを共に創り上げてまいります。

## ヤオコー様 ご来社

2023年10月20日(金)



▲八木橋取締役様、平田部長様を囲んで生涯青春!!ヤオコー様に貢献できるより良いサービス体制を構築してまいります。

## 京都府南部ビルメンテナンス協同組合様 ご来社

2023年11月7日(火)



▲ビルメンテナンス業界の課題を率直に語り合い、切磋琢磨し、共に成長してまいります。

## 日高屋様 50周年記念式典

2023年10月23日(月)



▲創業50周年を機に更なる成長へ挑戦する神田正会長様、後継者の青野敬成社長様を囲んで。

## マンマー技能実習生6期生 入社式

2023年10月24日(火)



▲やる気と希望に満ちた5名の技能実習生をお迎えしました。自分のために、家族のために、マンマーのために、さあがんばろう!!

## さいたま市見沼区ロードサポート

2023年11月16日(木)



▲JR東大宮駅西口駅前通りの花壇の植え替えを行いました。見沼区役所の皆さんと生涯青春!!

発行日 2023年12月11日  
発行所 新日本ビルサービス株式会社  
〒337-0051 埼玉県さいたま市見沼区東大宮4-22-11  
電話 048-667-3900 FAX 048-667-3663  
ホームページアドレス <https://www.snb.co.jp/>  
発行人 関根一成  
編集者 SNB社内報委員会  
印刷所 ㈱秀飯舎 〒331-0058 埼玉県さいたま市西区飯田70番地

## 編集後記

「来年こそは実りある1年を過ごしたい」1年前この場所で書いた言葉です。さて、達成できたかと言いますと…大きな実りはありませんでしたが、「やりたい」と思ったことを実行したり、「なまけたい」気持ちを抑えて頑張ったり…を去年よりはできた年だったような気がします。社長は「もう年だから」という言葉が好きではありません。確かにそうですね。「まだまだ若い!」気持ちでいれば沢山のいいことが待っているかもしれません。来年も若い気持ちと若い人のパワーをいただいて元気に過ごしたいものです。来年もよろしくお願いたします。(E.O.)