

夢を意識して働こうと全従業員が持つドリームカード



新入社員、夢を持とう

四国管財(高知市)新人研修

4月、多くの企業で新人研修が行われた。ビジネスマナーや服務規定、業務の手順…。どれも大事な指導だが、ビル清掃などの四国管財(高知市南はりまや町2丁目)は、それに加え「夢を持つてもらおう」とを重視する。研修現場をのぞいた。(古井永佐)

「あははー」。午前9時、本社事務所で行われた朝礼。新人9人を含む約20人の声が響く。中沢清一社長の手には、幼児向けの絵本「おひさま あははー」(前川かずお著)。声を出して笑うことの大切さを伝える。
「変な会社に入ってしまったね。後悔しても遅いですよ」と中沢社長。朝礼が終わると、新人は別室へ。ここ1カ月ほどの間にパート従業員や社員に採用された20〜60代の男女で、清掃のほか、病院の託児所業務に携わる人など職場も違う。
夢を交えた自己紹介が始まる。「カナタへ行きたい」「ピアノを学ぶ」…。中沢社長はインターネット

夢を意識▶▶生き生き働く▶▶顧客満足を実現



朝礼では絵本を読むユニークな光景も(高知市南はりまや町2丁目の四国管財)

「従業員が、この会社で働いていることを『秘密にしている』と。同窓会では『年を取ったら雇って』と言われ…。清掃会社が軽んじられているように感じ、ショックを受けた。仕事に誇りを持つてもらうと、清掃技術や成果主義なども研究したが、『顧客からのクレームは、問題発見のための『ラッキーコール』と位置付け。『報告・連絡・相談』など、働く上での基本的な姿勢を徹底した。従業員にとってミスは知られたくないものだが、年に数件だった報告は20件前後に増加。情報の共有と迅速な対応で、再発防止や顧客の信頼獲得につなげている。こうした取り組みとともに作ったのが、従業員が夢を書き込むドリームカードだった。
業界は価格競争が激しく、官公庁の清掃業務は大幅に減少。それでも病院サ
ポートなど業務の幅を広げ、既存顧客の紹介で新規顧客を獲得するなど、売り上げはここ数年、横ばいを維持している。
研修では、実際に歌手や格闘家になる夢をかなえた元従業員も紹介。中沢社長は「会社のために仕事せんとってください。(夢実現の)手段として利用して」と訴えた。
同社ではクリスマス、社員がサンタクロースに扮(ふん)して家庭訪問。従業員の結婚を祝ったり、入社予定の高校生の卒業式を訪問したりと、アットホームなサプライズ企画も盛んだ。そんな様子をビデオで見ると、目を赤くする研修生も。30代の新人男性は「何のために仕事をしているのか、忘れかけていた」。中沢社長はメンタルヘルス対策を充実させようと、産業カウンセラーの資格取得も目指している。働きやすい職場、人づくりの模索は続いている。

うも導う。金だけでは人は動かん」。十数年前から「日本経営品質賞」に向けた取り組みをスタート。利益至上主義ではなく、従業員や顧客満足の見点から経営革新を目指した。