

褒め言葉を仕事のやりがいに

企業探訪

学生記者が行く

ペル（大阪府東大阪市）は、清掃や設備保守といったビルメンテナンスサービスを提供している。「ビルの清掃を従業員の命が輝くような仕事にしたい」と語る奥斗志雄社長に、顧客と社員を共に満足させるこだわりについて聞いた。

—設立の経緯は
「小学生の頃から社長になる

ベル 奥斗志雄社長

のが夢だった。電気工事系で、いつか起業しようと工業高校に進学したものの、オイルショックの影響で資格を生かせる職種に就職できず、サラリーマンとして働くことになった。それでも独立の夢は諦めきれず、資金をためるために知人が営む美装業者で副業としてアルバイトをすることにした。美装とは、新築の住宅やビルを施工主に引き渡す直前、工事中についた汚れ

や傷をきれいにする仕事だ。約8年間そこで働いて技術を習得した後、1992年に下請けとして独立する運びとなった。車1台と道具一式を備えたガレージでのスタートだった

—危機もあった

「サービス分野の拡大とともに、徐々に取引先が増えている矢先の2000年、メンテナンスを受託していた物件が売却され、売り上げの4割を一度に失って

奥斗志雄社長



経営危機に陥った。絶望感にさいなまれたが、家族や社員ら自分を支えてくれる身近な人のありがたさを強く感じた。人と人との関わりを本気で大切にしようと、顧客と社員の満足という理念に返り、経営を見直した

—どのように見直したのか

「顧客には任せてよかったと思われ、社員にはここで働いてよかったと思われる会社づくりに取り組んだ。具体的には、顧客に対しては要望に対する迅速な対応と意見のくみ上げに尽力した。元請け業者を介すると、本社と現場スタッフが緊密に連携して顧客のニーズに応えることが難しくなるので、下請けで仕事をもらうのをやめた。記入・送付することで本社に直接意見を伝えられるアンケート式のカードを定期的に顧客に配布し、顧客の声を吸い上げるようにした。

—社員には

「社内で褒め合い・喜び合いの文化を浸透させることに注力した。自分の個性が認められ、

受け入れられる職場でこそ人は幸せに働く。お客さまから社員が褒め言葉をもらえば、社員全員で共有し、喜びを分かち合うようにしている。社員同士が褒め言葉をカードに書いて専用ボードに掲示する仕組みもつくりた。取引先を招いて表彰会を開くほか、社員の誕生日は皆で祝い、花見やクリスマスといったイベントも共に過ごす」

—大切なことは

「お客さま第一主義こそが、本当の社員第一主義だと思っている。仕事のやりがいは、お客さまに認められたときや褒められたときに強く感じられる。お客さまに喜ばれるために、自分ができることを一生懸命考える。実行して褒められると、やる気が上がって、さらに質の高い仕事につながる。より質の高いサービスは、お客さまの満足を生み、社員はより一層評価されて喜びを感じる」

—今後の展望を

「清掃業界の底上げと事業領域の拡大に努めたい。経営者の勉強会や社員教育セミナーを主催したり、清掃会社の特長を伝えるホームページ作成を支援したりして、業界の発展に貢献ていきたい。いずれは介護分野への進出を目指している。介護施設を運営し、当社で働いたことがある人や家族が利用できるようにしたい。社員と家族、地域社会が当社を利用して幸せになってほしい」

(学生通信社 大阪大学外国語学部 増田智有)



顧客からの意見や要望は社内に掲示される
大阪府東大阪市のペル