



構造変化にも たじろがない企業へ

景気に左右されない企業づくり指南書

自社の作業品質が 「業界標準」

ベルはビルメンテナンス業を営んでいる。仕事の品質は人がつくっているが、官庁物件の入札条件では、仕様と価格のみで落札される。品質を同業他社と比較する適正な基準がないため、価格だけで評価されてしまう。景気が低迷すると各企業は真っ先にビルメンテナンス費を経費削減の対象とし、相見積を取る。しかし、見積には比較対象となる品質基準がない。

ここに問題意識を見出し、奥斗志雄社長は自社の作業品質が「業界標準」となることを目指す決意をした。構造変化にもたじろがない中小企業になるためには、この大きな経営者の覚悟、本気度は絶対に欠くことが出来ない。業界や仕事の本質的な意味から問い直された、ありがたい企業像と社会との関わり方からじわりと検出されてくる経営理念がこれからやろうとすることに対する説得力をその企業に与えていく。

ベル

■株式会社ベル

大阪府東大阪市。奥斗志雄社長。ビルメンテナンス業。ホームページからも伝わってくる人を大切にしている会社の雰囲気。表彰制度が有名で全国から視察が後を絶たない。奥社長は2000年から一大決心をして会社を大きく変える取り組みを断行した。様々な苦労がありながらも、ようやく理想とする社員一人ひとりが輝く職場が育ってきた。2009年度関西経営品質賞奨励賞受賞。

当たり前を超える

ベルの奥斗志雄社長はこう言う。『「笑顔や挨拶」よりも確実に作業を行う、どちらかという「技術職」や「職人気質」な業務とビルメンテナンスの仕事はとらえられてきました。誰もが掃除のおばちゃんの笑顔や挨拶よりも綺麗なトイレであることを求めます。今まではそれで良かったでしょう。ところが最近ではホテルも居酒屋も「泊まる」「飲み食いをする」という基本価値の比較ではなく「笑顔と挨拶」「癒し」「ニーズの先読み」といった付加価値の部分に「お客様満足」が求められるようになってきました。自分たちの業界もそのような時代になっているという認識をもっています。』

そこで「そこまでするか！」「さすがプロ！」と言われる感動レベルのサービスを行うことをコーポレートスローガンに掲げ、お客様からいただく「ありがとう！」という言葉をも自分たちの誇りとしていくことを共通の価値観として全社員と共有していく方針を決定したという。

そのための経営理念として、「自らの幸せ創造のために、人と人とのつながりを大切に、日々の仕事を通じて技能・人格を磨き上げること」を掲げ、社員の人間力を向上させる取り組みを最重点課題とした。価格ではなく同社のサービスに共感してくれている顧客に感動レベルのサービスが実現できるよう尽力していった。同社の評判を聞いて口コミで新規顧客が増え、近年の業績も堅調で快進撃を続けている。

ベル