企業事例2

株式会社ベル

「表彰」という形で感謝の意思を伝えることで働く人が成長し好循環が生まれる

1992（平成4）年に創業した株式会社ベルは、東大阪市に本社を構え、大阪府を中心としてビル・オフィス清掃や病院清掃などを行う清掃管理、空気環境測定や水質検査といった衛生管理など、ビル管理を総合的に手がけている。

コーポレートスローガンに、「愛と感動のビルメンテナンス　〝ありがとう！　そこまでするか！　さすがプロ！〟」を掲げて、真の顧客満足を追求。技術力向上と、互いを尊重し大切にする人づくり、働きがいのある職場づくりに力を入れ、「存在そのものが社会貢献となる、日本一の感動企業」をつくり、「仕事を通じて関わる人を幸せに」することを目ざしている。

同社ホームページには、代表取締役である奥斗志雄（とし お）氏の考え方をはじめ、清掃の現場で働くスタッフの仕事や声などが動画や写真とともに紹介されており、トップと従業員が一体となって事業に臨む様子や風通しのよい社風が伝わってくる。

2017年3月には、第7回「日本でいちばん大切にしたい会社」大賞の審査委員会特別賞を受賞した。「愛と感動のビルメンテナンス」をキーワードにした人を大切にする経営姿勢や教育訓練にかける時間の長さ、離職率が実質ゼロであることなどが高く評価されたのだ。

表彰の対象はともに仕事をするすべての人

同社の従業員数は現在183人（本社スタッフ31人、現場スタッフ152人）。

本社スタッフは正社員であり、現場スタッフは主にパートタイマーとして清掃を担当するスタッフであり、「クリーンキーパー」と呼ばれている。

クリーンキーパーは99％が女性。10代から70代まで幅広い年齢構成だが、60歳以上が約8割を占め、60～69歳は80人、70歳以上は40人が働いている。

ビルメンテナンス業は以前から高齢労働者の割合が高い業界であるが、同社においても60歳以上の採用を行っており、その高齢スタッフたちが主力となり、5年、10年と活躍を続けていくなかで、現在70歳以上のスタッフも増えたという。

同社の定年は60歳で、希望者全員70歳までパート勤務、70歳以降は本人の希望と会社の判断により継続して働くことが可能であり、現在の最高齢者は76歳である。

同社の表彰制度は、本社スタッフ、クリーンキーパー、外注先など同社の仕事にかかわりのあるすべての人を表彰の対象としている。

制度の狙いは、一人ひとりの働きぶりをみて、よい点を見出し、それを認めて感謝を示すこと、功績のあった人をたたえ、表彰結果を周知してその人の功績を共有することだ。一般的な「永年勤続賞」、「皆勤賞」に加え、「社長が選ぶ最優秀賞」、「社員が選ぶ最優秀賞」、「最優秀クリーンキーパー賞」、「貢献してくれたで賞」、「向上心がすごいで賞」、「現場の母で賞」といった賞があるほか、「ベストスマイル賞」（笑顔や行動で周囲や顧客を幸せにした）、「ベストサポーター賞」（功績のあったアルバイトやパートスタッフに贈る賞）など、新たな賞をつくり、贈ることもある。

2017年4月に行った表彰では、最優秀賞・優秀賞をあわせて17人が受賞した。賞は、「社長が選ぶ最優秀賞」、「社員が選ぶ最優秀賞」、「最優秀クリーンキーパー賞」など。受賞者は毎年4月開催の『全社員大会』で発表し、当日表彰式を行う。

驚きと感動の表彰式

『全社員大会』は、企画立案から当日の司会進行まで従業員の手づくりで運営している同社の行事で最も規模が大きなもので、毎年200人近くが参加する。本社スタッフやクリーンキーパーが交流を深める1日でもあり、大会終了後は懇親会を開催している。

表彰式では受賞者全員に奥社長から表彰楯と副賞を手渡す。表彰楯に記されるメッセージは、受賞者ごとにすべて異なる内容にしている。同社の人事、総務を担当するアップフロント兼業務部の山崎知子（やまざきともこ）マネージャーは「心からの思い、感謝を表すために、その人だけにあてたメッセージを社内で考えています」と説明する。

また、表彰式では受賞者の家族などにも協力を依頼し、表彰式でお祝いを述べてもらうといったサプライズ企画も行う。受賞者は受賞の喜びとともに、感極まって涙の表彰式になることもしばしばだという。

「とくにクリーンキーパーさんは、顧客の現場で1人コツコツと仕事をしています。当社の最前線のスタッフとして日々貢献してもらっているのですが、なかなか感謝やほめる言葉を伝える機会がなかったことから、年1回、表彰で気持ちを伝えようと考えたことが表彰制度の始まりでした。本社スタッフとしては、受賞した方が喜んでくださる姿を見られることが、大きな喜びです」と山崎マネージャーは表彰制度を語る。

受賞を励みにがんばるスタッフが増えた

表彰を始めたのは2003年ごろからで、徐々に社内全体に浸透し、現在では、やりがいの向上や互いを認め合う企業文化の醸成につながっていると、山崎マネージャーは語る。

アップフロント兼業務部
山崎知子マネージャー

「例えば、クリーンキーパーさんに授与される最高賞の最優秀クリーンキーパー賞は、普段の働きぶりや長年の勤務の様子を総合的にみて判断し、選定します。クリーンキーパーさんからは『受賞が励みになった』、『賞を目ざしてもっとがんばります』という声や受賞者を祝う声も聞かれ、表彰制度をプラスに受け止めていることがわかります。真面目に仕事をしているなかで、ほめられる機会があると、それを力にしてまたがんばってくれる。表彰を行うようになってから、そうしたスタッフが増えました」と山崎マネージャー。

最優秀クリーンキーパー賞などの毎年の受賞者は、山崎マネージャーら管理部門の本社スタッフで候補をあげ、奥社長の承認を得て決定する。その過程は、毎月のミーティングで、まず月間MVPといえる数人のクリーンキーパーをあげていく。月間MVPは、顧客からの評価の言葉や、急用で休んだほかのクリーンキー