

三幸株式会社

顧客の課題に 真摯に取り組む

幅広い事業を展開する三幸は、近年、さらなる発展を期して従来の請負型からソリューション型ビジネスへの転換を進める。当社が考える「ビルメンテナンスの可能性」とは何か。

Interview & Text = Sou Shihano Photo = Yuji Sato, Shinichi Watanabe

創

業から60余年を数える老舗ビルメンテナンス企業の三幸株式会社。業界では中堅規模にあたる同社だが、請け負う業務の種類は清掃、設備管理、警備をはじめ、指定管理者事業、大規模環境プラント、新交通システム、原子力施設等のオペレーションおよびマネジメント事業、さらには、イベントスペースの管理運営、不動産コンサルティング、廃棄物処理、人材派遣事業まで……、きわめて多岐にわたる。

「創業者の故・橋本鐵郎と、跡を継いだ橋本有史（現・代表取締役会長）は、いずれも技術畑の人間でした。そのため、清掃や設備管理業務に限らず、自社の技術を活用する余地ありと見れば、未知の

分野にも積極的に参入してきました。今日の業務の広がりはその結果だと思えます」

そう話すのは代表取締役社長の村上賢昭氏だ。実際、同社はこれまで業界の中でも他社に先駆けて新しい取り組みを数多く展開してきた。ビル管理のサービス水準を向上させるために、全米トップクラスの清掃会社であるサービスマスター社と提携して、その先進的な手法を国内に紹介した。昨今注目を集めている業務用清掃ロボットについても、かなり早い時期からメーカーと提携して試験的な運用を試みるなどしてきた。また、不動産流動化にもいち早く着目し、不動産会社への出資を積極的に行っていた時期もある。

お

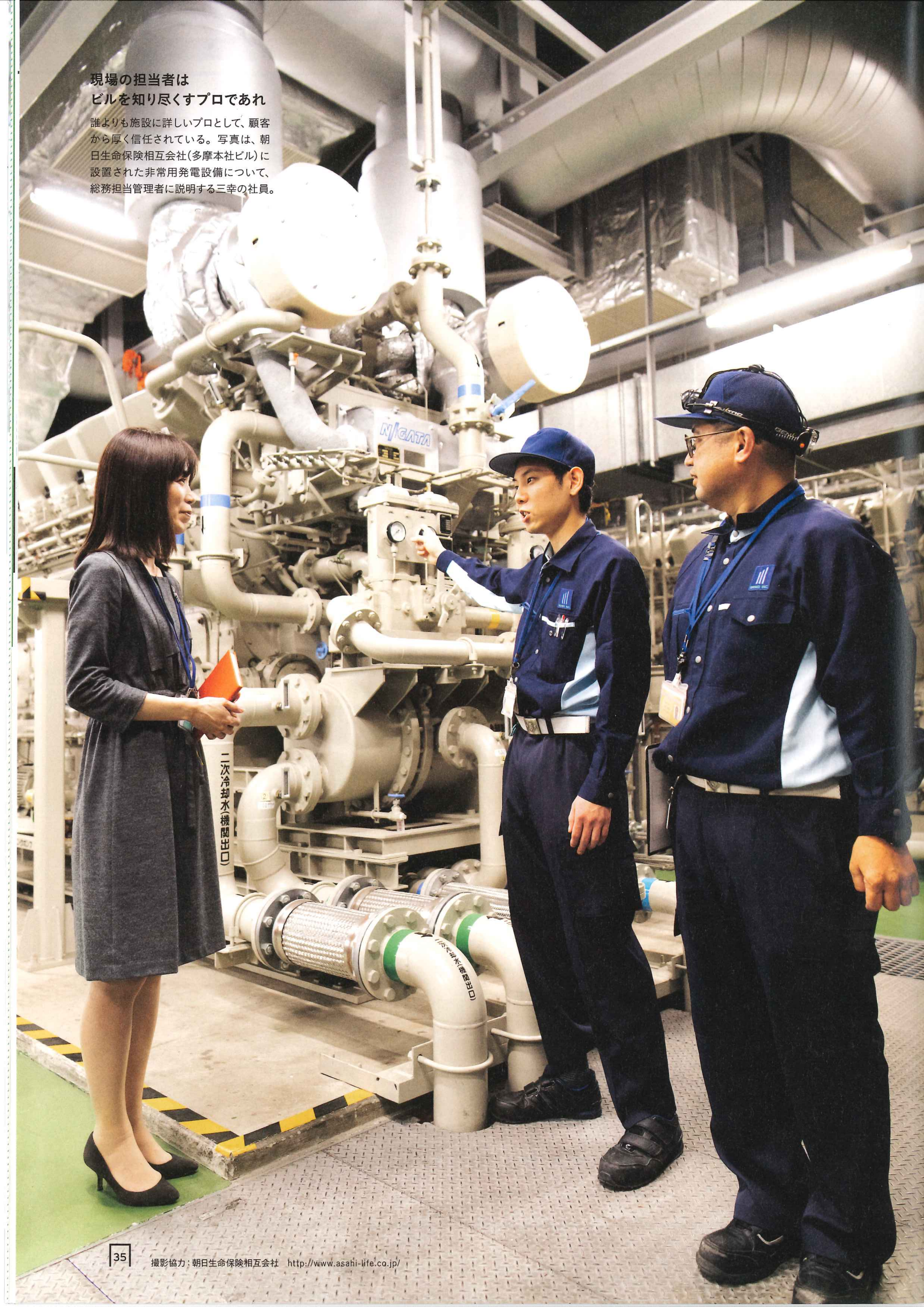
よそ10数年前、日本経済は長い低迷期にあった。

業界では新築ビルの供給過多による需要の落ち込みを警戒する、いわゆる2003年問題が囁かれていた。この事態に大きな危機感を抱いた同社は、従来のビジネスの形態を見直して、大幅な事業転換を打ち出す。業務請負型のビルメンテナンス業から、顧客の課題を解決するファシリテーター

シヨン業へ舵を切る決断を下した。ビルメンテナンス業界には今でも「顧客に言われたことだけをやってほしい」という消極的な意識が依然として蔓延している。しかし、当時社長の橋本有史氏は、その状況に甘んじるのではなく、顧客の課題を解決するために積極的な提案を行おうと、業務の抜本的な見直しを図った。

その判断の裏には、現場をよく知る設備管理のプロの観点から、顧客の利益につながる提案ができるのではないかと、自ら自信と確信があった。実際に、多くのビルオーナーが、課題解決のための逆提案を歓迎し耳を傾けてくれた。こうして、三幸は現在へと続く新たな一歩を踏み出した。

現場の担当者は
ビルを知り尽くすプロであれ
誰よりも施設に詳しいプロとして、顧客から厚く信任されている。写真は、朝日生命保険相互会社(多摩本社ビル)に設置された非常用発電設備について、総務担当管理者に説明する三幸の社員。



顧客の課題に真摯に取り組む

三幸株式会社



代表取締役社長
村上賢昭氏
「業務の中心にいるのは常に人です。優秀な人材を育てることこそが、会社の発展につながる。将来、新しい事業を展開するための投資を惜しんではいけないと考えます」

近

年、主業の大転換を進めている三幸では、目指すべきビジネスの基本方針を「トータルファシリティソリューション」と定義している。これは、変化を続ける社会・経済の動向を見極め、市場を正確に把握した上で、顧客のニーズに合う独自のサービスの開発・提供を行うというもの。そのビジネスモデルの根幹にあるのは、創業以来、長い年月をかけて蓄積してきた施設管理に関するノウハウと、自分たちこそが施設に最も精通しているのだという大きな自信に他ならない。

一時期、顧客の意識の中で、コストが最優先で、品質は二の次という傾向が見受けられた。しかし現在、その風潮は変化しつつあるという。現社長の村上賢昭氏は「サステイナブル（持続可能）な三幸を作り上げることが目下の課

題

「いたずらに会社の規模を拡大するのではなく、中規模でも他社には真似のできない特色ある事業展開によって優位に立てるはず。弊社では、そのために最重要であるのは現場力と、人材力であると考えています（同氏）

現場を回す優秀な人材を揃えることで、高品質なサービスを提供することができると。それにより、顧客からの信頼を得て、さらなる業務受注や、新規事業の開発につながっていく。目指しているのは、その好循環だ。

この人材本位の考え方は、創業当時から脈々と受け継がれてきた三幸の企業哲学でもある。社名にある3つの幸せとは「お客さまの幸せ、働く人の幸せ、会社の幸せ」を指している。現場の社員が高いモチベーションを持ち、生き

同

社が将来に向けて展開を予定するソリューションビジネスの中で、最も有効なツールと捉えているのがエコチューニングだ。ご承知の通り、建築物から排出される温室効果ガスを削減するために施設全体の運用改善を促す、環境省を中心とした取り組みである。

他社に先駆けてISO50001を取得し、事業者認定に名乗りを上げた。6年前からは、エコチューニングの有効性を実証するため、築30年の自社ビルを対象に、



自社ビル1Fに設置されたBEMSのタッチパネル式インターフェース。同社の社員やビル利用者が自由に操作できて、現在のエネルギー消費量をつぶさに知ることができる。

エネルギーコスト削減を実践。具体的には、まずは社員が消灯を徹底するといった、ソフト面での運用改善とともに、ビルエネルギーマネジメントシステム（BEMS）を導入し、エネルギー消費量を見える化することで社員の意識改革を促した。さらに、照明機器のLED化、サッシの二重化といったハード面の設備改修にも力を入れた。その結果、5年間でビルの

本

消費電力を40%以上も削減。今後は、この成功事例を営業素材として、エコチューニング事業の本格的なビジネス展開を目指す。既に同社には複数の自治体から見積もり依頼が寄せられている。

来、ビルの省エネ化はビルオーナーが考えるべき課題かもしれない。しかし、日常的にビルの設備に最も慣れ親しんでいるのは、ビルメン企業の現場担当者

に他ならない。電気・空調・熱源といった各設備メーカー担当者が個別に提案することはあるが、彼ら以外の設備がどう構成されているのか情報を持たない上、施設の衛生管理、セキュリティ、利便性への影響といった総合的な視点で

考えることはできない。やはり、設備を熟知するビルメンテナンス会社こそが、ファシリティソリューションに適任ではないだろうか。しかも、提案された内容がテナントの利益に資するものであれば、なおさらビルオーナーは見逃すことはできないはずだ。

一般的な仕様契約による受注業務を完全にこなすことは当然だが、顧客の潜在的なニーズにまで踏み込んでそれに応える。そんな提案型ビジネスの実現には言うまでもなく、顧客からの信頼につながる専門技術・知識と、現場社員一人ひとりの高い意識が前提となる。三幸が目指すビジネスモデルがビルメンテナンスの新たな潮流になるか、一層注目していきたい。

三幸が取り組むエコチューニングについて

同社では、全国ビルメンテナンス協会と環境省が推進するエコチューニング関連事業を、将来の事業のカギとして位置付けている。エコチューニングの有効性をアピールするために、自社ビルの省エネ化に取り組み、実際に大きな成果を上げている。



ISO50001

エネルギー管理システムの国際規格。事業者が省エネ活動を行うのにきわめて有効。

BEMS

ビルエネルギー管理システム。電力使用量を可視化することで、運用改善による省エネ効果が上がる。

三幸駿河台ビルにおける月次デマンド(最大需要電力)値の変化



summary

21世紀が求める企業とは？

顧客本位の提案力

設備管理業務を通して培ったノウハウをもとに、顧客であるビルオーナーが抱える課題に真摯に取り組む、解決策を積極的に提案する。現場で働く社員のモチベーションと能力をアップすることで、顧客との信頼関係強化と、提案型ビジネスモデルの実現につながる。

- 1 請負型から提案型ビジネスへの転換が必須
- 2 企業の価値は優秀な人材の有無で決まる
- 3 自らの技能を最大限に生かし提案を行う