

# 清掃の人間学

清掃業界とマネジメント

三幸株式会社

第一回



(写真右)三幸株式会社 首都圏クリーン事業部のアクティブマネージャー・小林学氏(写真上)担当ビルのひとつにある池の清掃は、ベテランの従業員がプロフェッショナルの仕事ぶりを発揮し、いつもピカピカ。(写真下)従業員の年齢、性別はさまざま。現場で従業員同士がスムーズに働けるようにチームを組織するのも小林氏の仕事だ。



## 「地道にコツコツ」が従業員、クライアントから信頼を得るカギ

### 大

手のビルのメンテナンスを多数受託している三幸株式会社。多くの企業の業績が冷え込んでいるコロナ禍においてもその影響を受けず、契約を継続し続けている。その秘訣は？

「基本に忠実に、地道にコツコツと続け、信頼を積み重ねてきたこと。これにつぎるかもしません」と話すのは、首都圏クリーン事業部のアクティブマネージャー・小林学氏。新宿、品川、横浜エリアで、現在5つのオフィスビルを担当。従業員の面接・採用、管理、クライアントとの窓口業務、トラブル時の対応といったいわゆるマネジメントが主な業務だ。小林氏は、仕事のパフォーマンスを最大限に高めるために、かつて自ら「現場に出してほしい」と申し出て、現場業務を積んだ経験を経て今に至る。

「クライアントと接していくなかで一番多いのは、日々の日常清掃に関するやりとり。この洗剤はアレルギー性なのか中性なのか酸性なのか。この材質にはどんな洗剤が効果的なのかといった基本的なことへの受け答えは、実践をともなうた知識でないと信頼が得られないと日ごろから思っていたので、会社にお願ひして現場経験をさせて

もらいました」

「基本に忠実に、地道に」というと当たり前のように聞こえるかもしれないが、実際に続けていくのは難しい。その姿勢は、従業員にもいい影響をもたらしている。

「実際に現場に出た経験から思うことですが、汗を流している現場の従業員へのリスクベクトルはいつも忘れないようにしています。『こういう道具が欲しい』と言われたらすぐに探しますし、従業員が仕事しやすい環境を作ることが私の仕事のひとつですから」

現場と管理職のお互いへの不満や意識のズレはこの職場でも起こりがちだ。しかし小林氏は現場へのリスクベクトルと共に「なるべく同じ目線で、みんなに公平に」接することも心がけていて、そのおかげか従業員の離職率が少ないのだという。

「決して好待遇ではないにもかかわらず、20年近く同じ現場で働いてくれる従業員もいます。ビルは年間1〜2日しか休館日がありませんから、ベテランの従業員が多くいてくれるのは本場にありがたいことです」

次号では、コロナ禍のビルメンの働き方についてお話を伺う。

三幸株式会社

1955年創立。お客様の幸せ、働く人の幸せ、会社の幸せを経営理念とし、ビルメンテナンス以外にも設備管理、警備、指定管理者事業など幅広く取り組んでいる。