㈱くうかん
㈱オールワン
CSR.mt

技術スタッフの技術と意欲向上を目指し
第1回 施工技術サービスコンテスト 開催

全国のコンビニ店舗で均一な品質を！

フリーライター●佐中 哲

清掃資機材やケミカルの輸入販売を手掛ける㈱くうかん（谷口和美代表取締役会長、有賀博夫代表取締役社長）と、コンビニエンスストア（以下、「コンビニ」という）などの流通業界を中心顧客としてビルメンテナンス業務を営む㈱オールワン（同）は、昨年11月8日、群馬県伊勢崎市のC.D.R.D.センターで「第1回施工技術サービスコンテスト」を開催した。

このコンテストは、全国各地で施工しているコンビニの清掃について、「全国ネットワークでの均一な仕上がり」を目標に開催されたもの。両社の取引会社や協力会社で組織する「ＣＳＲ.mt」（シーエスアールドットミーティング）の会員企業30社が参加し、センター内に設けられたコンビニの模擬店舗などを舞台に、

①コンビニのＰタイルフロア洗浄部門（来店客対応サービス含む）
②フロアワックス塗布部門
③ウインドウ洗浄部門

の３つの部門で清掃サービス技術を競い合った。

くうかん&オールワン
コンビニ店舗の快適環境をプロデュース

「快適な空間づくり」をコンセプトに掲げる資機材商社のくうかん。従来の自動床洗浄機のイメージを一新、高い作業性で女性でも扱いやすいと爆発的なヒット商品となった「i-mop」をはじめ、数々の清掃資機材やケミカルを扱う。全国でコンビニを中心に清掃・メンテナンス施工をする㈱オールワンとともに、顧客が快適空間づくりに必要とするものを総合的にプロデュースしている。

両社はそれぞれの業容特性を活かしつつ、お互いに情報をフィードバックさせ、一体となって商品開発や施工方法の提案などに役立てている。

清掃・メンテナンス施工の中心となるコンビニの定期清掃業務では、各コンビニチェーン本部の推奨業者に登録され、幹事会社として共通仕様に基づく全国均一の施工品質確保を目指して活動を続けている。また、各店舗で顧客が行う日常清掃に対しても、資機材や清掃方法の提案などでサポート。同社と取り引きがあるコンビニ店舗は、北海道から沖縄まで約２万５千件にも及ぶという。

くうかんの有賀社長は、「全国ネットワークでの均一な仕上がりを目指し、施工に対して真摯に向き合い、地に足を着けて実践していきたい」と、同社の基本的な考え方を語る。

C.D.R.D.センター
メンテナンス技術の教育・研究開発の拠点

コンテストが行われたC.D.R.D.センターは、施工会社、管理会社、施主をつなぐ総合施設として2012年に竣工した。

「C.D.R.D.」とは、以下の頭文字をとったもので、センターが持つ４つの機能を表している。

C＝カリキュレーション（計算機能＝経理、情報データベース）
D＝ディストリビューション（物流機能＝倉庫、配送）
R＝リサーチ（研究機能＝各種施工、教育、訓練）
D＝ディベロップメント（開発機能＝新たな施工技術の開発）

特にRとDについては、現場と同様の作業を体験でき、じっくりと教育が行える教育研修の拠点とし





C.D.R.D.センター（内部および外観）

て、また新しいメンテナンスの手法を開発・訓練する研究開発拠点としての役割を担う。

コンビニの模擬店舗をはじめ、近年受注が増えているアパートの入退去時清掃の研修が行えるワンルームマンションの部屋、さまざまな材質の床、厨房機器（レンジフード、フライヤー等）、形態の異なる空調設備などが作り込まれており、清掃だけでなく設備機器のメンテナンスの実習にも対応できる施設となっている。

センターは、同社以外の協力会社や取引会社にも、清掃やメンテナンス技術の教育研修の場として利用されている。

CSR.mt

取引企業や協力会社100社が加盟する勉強会

今回のコンテストは、同社を中心とするＣＳＲ.mtの共同事業として企画された。その目的は「会員企業の実務メンバーが自身の施工レベルを確認するとともに、他社に負けないという競争意識を目覚めさせることで、さらなる技術・サービス向上に向けたモチベーションを創り出す」ことにある。

ＣＳＲ.mtは、会員相互の情報公開・交換を通じた会員企業の発展、顧客満足度の追求、社会への貢献を目的に2008年秋、くうかん、オールワンの取引企業や協力企業を中心に発足した。

価格競争や人手不足などビルメンテナンス業界を取り巻く環境が厳しさを増し、企業が展望を見いだしにくいなかで、ビルメンテナンス企業の本来あるべき姿や課題などを会員間で共有し、研究していく勉強会といった性格を有している。

年に２回、テーマを決めて会合を開いており、現在約100社が加盟。テーマは人材の雇用・安定、施工技術の向上、新規顧客獲得のための戦略、清掃業者として必要な業界学習、得意先の業界学習など多岐に及び、外部の専門家を講師に招くなど、活発に活動している。平成28年からは会員企業が相互に知恵を出し合い、日頃の効率的な業務運営を目的としたグループディスカッションに特化して開催しているという。

くうかんではこうしたＣＳＲ.mtの活動とは別に、全国のクルーリーダーを対象にオールワンの研修を受けてもらう認定制度「オールワンアカデミー（オールワンリーダー研修）」を年数回開催しており、C.D.R.D.センターがその拠点となっている。

オールワンなど中核メンバーが作成したテキストやマニュアルに基づき、清掃・メンテナンス技術だけでなく、ＣＳＲ（企業の社会的責任）の徹底などを教育。これまでに延べ約2,000人が受講しているという。

コンテストの目的

現場の技術と意欲を高める催しとして企画

ＣＳＲ.mtの事務局長を務めるくうかんの谷口会長は、コンテスト開催に至った経緯を次のように説明する。

「ＣＳＲ.mtの参加者は企業の代表や幹部が中心ですが、そのなかで、現場の方々を巻き込んだ企画が組めないか、という意見が出されました。日々現場での業務を履行している彼らの意欲を高め、技術向上を図ることを目的とし、自らの施工技術を確認するとともに、他社の技術も見ながらモチベーションアップを狙うイベントとしてコンテストを立案しました。また、当社としては、得意先との契約である〝仕様遵守〟を浸透させるため、単に技術向上だけ

ではなく、参加企業共通の現場であるコンビニ施工でのサービス、具体的には来客への安全訴求、声かけ、買い物客への対応といった要素も取り入れた、独自の内容を目指し、実現に至りました」

一般に、コンビニは24時間営業なので、無人の環境での業務が中心となる通常の店舗やオフィスでの清掃作業と異なり、営業中に作業をせざるを得ない。多くは来客数が少ない深夜0時から早朝6時までの時間帯に作業が行われるが、安全や接客マナーなど、常に来店するエンドユーザー、そしてオーナーやスタッフへの配慮が必要となる。

有賀社長は、「すべての作業に気づかいをし、礼節を徹底しながら行わなければならない、特殊で非常に高度な作業が要求されます。実務クルーは現場に出た段階から会社の代表者といえます。クルーにとって、現場対応や作業のしかたなど、マネジメント能力は欠かせません」と指摘する。

そのうえで、コンビニのクリンネスにとって必要不可欠な、現場で働く人たちに光を当てたいという強い思いがあり、「実務クルーが主人公になれるようなかたち」を考えてきたという。

「センター建設やコンテストの開催など、実務クルーに自分たちのやっている仕事にここまで力を入れている会社があると感じてもらえれば、クルーのモチベーションアップにつながります。今回のコンテストも、『今晩入る現場からプライドを持って仕事をしよう』という気持ちが、参加した実務クルーに芽生えるきっかけになればと思います」

一方で、ＣＳＲ.mtとしては、全国ネットワークの共同体として業界の社会的イメージ向上、他社に負けない技術レベル、サービスレベルの追求とともに、価格競争に左右されず、顧客満足度を高めるサービスの追求にも主眼を置いているという。コンテストを通し、メンバー各社の施工レベル、施工仕様の確認と指導により、現場でのクレーム撲滅を図りたいと考えていると説明する。



谷口和美会長（左）と有賀博夫社長（右）

コンテストの結果

滋賀のビワコ建装が総合優勝

コンテストは、次の３つの部門で実施された。

①コンビニのＰタイルフロア洗浄部門（来店客対応サービス含む）
②フロアワックス塗布部門
③ウインドウ洗浄部門

各部門とも、事務局が用意した資機材、設定した仕様に基づき、２人１組で演技が行われた。

審査はＣＳＲ.mtの運営委員が審査シートに基づき５段階で評価。各部門３人の審査員の評価点合計を評価点とした。

各部門の課題内容と審査のポイントは資料（次ページ）のとおり。

出場選手からは、「普段の作業と異なり大勢のギャラリーに見られながらの作業で緊張した」「いつも使っている資機材と違ったので戸惑った」「他社のクルーの演技を見ることができ参考になった」などの声が聞かれた。

審査の結果、総合優勝は㈱ビワコ建装（滋賀）が獲得。第２位は㈱ゴーイング（東京）、第３位は㈱ドゥサービス（大阪）が選ばれた。

優勝したビワコ建装の演技について、コンテスト事務局では、「事前に配信した審査概要を理解し、時間配分を踏まえてスピード感、２人のコンビネーション、丁寧さを実践された。５段階評価で優良の５点ではなかったが、すべてが３～４点の評価となり、マイナスイメージを持たれなかったことが大きい。士気を高めてコンテストに臨み、普段どおりの実践ができたことが優勝につながったのではないか」と講評を述べた。

事務局では上位３チームの評価点を参加企業に公開するとともに、各チームの評価点、審査員のコメ

＜資料＞「施工技術サービスコンテスト」審査のポイント

【フロアメンテナンス部門】（制限時間10分）

コンビニ模擬店舗で棚と棚の間の通路2列分の清掃を行う。フロアサイン・清掃中パネル、養生から、ポリッシャー、ウエットバキューム、床スクイジー、モップなどによるフロア洗浄までを行う。途中、来店した買い物客に応対し安全を確保しつつ商品を手渡すシチュエーションも設定されている。清掃ベストの着用、安全対策、ポリッシャーをはじめとする資機材の取り扱い、来店客対応などが審査される。





【ワックス塗布部門】（制限時間5分）

長方形に区切られ、固定什器が置かれた黒Pタイル床に決められた量のワックスを塗布する。塗布スピード、仕上がり感、丁寧さなどを審査し、境目のはみ出しやワックスの残しなどは減点となる。

【ウインドウ清掃部門】（制限時間10分）

コンビニ模擬店舗の出入口を含めた窓ガラス部分を、脚立を使いシャンパーとスクイジーで拭き上げる。施工スピード、拭き残しや拭きムラの有無などの仕上がり状況のほか、貼ってあるポスターの取り外し・復旧、雑誌ゴンドラの移動・復旧なども審査項目となっている。



第１回施工技術サービスコンテスト入賞企業

順　位	企業名	所在地
総合優勝	㈱ビワコ建装	滋賀
第２位	㈱ゴーイング	東京
第３位	㈱ドゥサービス	大阪
第４位	㈱エルフ（現：ＭＡメンテナンス）	東京
第５位	㈲オールジャパンガード	静岡
第６位	㈱シンコウサービス	埼玉
第７位	武田商事㈱	石川
第８位	㈱美耀	群馬

ントを個別にフィードバックする。また春に予定されている次回のＣＳＲ.mtで、評価の総括を行うこととしている。

施工技術サービスコンテストは、今後も最低年１回は開催していく方針だが、次回以降はＣＳＲ.mtの会合とは切り離し、オールワンアカデミーと併せて開催。より多くの企業に、コンテストへの参加を促していく方針だ。

コンテストを終え、有賀社長に今後の展開について聞いてみた。

「時代の変化とともに床材の変更やお客様の来店ニーズも変わり、作業マニュアルも大きく変化してきた。多様化する時代のニーズに遅れることなく探求することこそが、われわれの未来だと思います。快適な空間づくりという当社のコンセプトのもと、お客様に喜ばれる資機材やシステムを提案・提供していけるような企業を目指し、業界にもエンドユーザーにも貢献していきたいですね」

問い合わせ
㈱くうかん　経営企画室　室長　射田幸正
TEL 03-5980-7027　MAIL y-ida@kukan-inc.jp