

現場と顧客第一主義徹底 ビルと人の元気提供業に

北陸ビル防設株式会社
代表取締役社長

ただし
浅野 端 氏



継者候補として早く仕事を覚えろ
ということで、卒業と同時に入社
しました。貧乏から脱出したいと
家族のために頑張ってきた両親の
姿を見てきていたことや、高校時
代からアルバイトで現場の手伝い
をしてきて、この仕事が好きでし
たし、先輩社員さんにもかわいが
ってもらってきましたので、愛着
がありました。当時は、新入社員
研修等はなく、入社していきなり
新規現場の立ち上げ部隊に加わり、
作業応援や、キャスト（現場第一
線スタッフ）の教育や労務管理を
していました。その後、30歳まで
の7年間程、現場担当マネージャ
ーとして現場管理や営業に携わっ
てきました。当時は、教育や品質
管理等の仕組みなどが整備されて
いなく、クレームや労務管理上の
問題などに日々奔走していました。

こんな状態ではいけないと悩み、
マネジメントの勉強をするようにな
りました。この経験が、現在の
当社の強みといえる現場管理や教
育力の基になっていると思います。
その後、経営に関する勉強をして
いく中で、経営理念の重要性を感じ、
代表取締役副社長となった機会に、
何のために経営していくのか、
その想いを理念にしました。

—みんなの笑顔喜びに—

現場第一主義と顧客第一主義の徹底が柱ですか。

大事にしている価値観は「みんなの
笑顔喜び、私たちの喜びとして」
という経営理念です。お客様、会
社の仲間とその家族、協力会社、
社会の人たちみんなが幸福になれる
ように、お客様から選ばれ続ける
会社にならなければいけない。その
ためには、お客様と接する機会が
多いキャストが経営理念に共感し、
お客様や会社から感謝され、

社会の役に立っているという自己
重要感を持ち、働きがいを実感し
てもらえるように、マネジメント
していくことが重要だと考えてい
ます。

**2010年度全国企業品質賞優秀賞
を受賞されました。**

経営理念を実現させるために、
企業品質賞に取り組んできました。
昨年度初めて申請した結果、「様々
なコミュニケーションの積み重ね
による経営理念の浸透の徹底」「組
織能力を高める戦略立案プロセス
の有効性」「現場の効率的な運用」
などが主な強みとして評価され、
優秀賞を受けることができました。
**現場キャストの教育はどのように
されていますか。**

サービス業は従業員一人一人の
モチベーションや能力が、生産性
にも品質にも大きく影響しますの
で、教育にはとても力を入れています。
お客様は、新人とかパート
とか関係なく、プロとしてのレ
ベルを期待されますので、業界でも
異例といえるくらいに教育に力を
注いでいます。

**「トイレの神様」の歌がヒットし
ましたね。**

私も、社員もあの歌が大好きで
す。私は、ばあちゃん子だったせ
いか、あの曲を聞くと祖母のこ
とを思い出して目頭が熱くなります。
最近、当社は1日に何個ぐら
いの便器を掃除しているかを数えてみ

たら、概算ですが約1万個になり
ました。毎日、それをピカピカに
してくれているのです。だから、
当社には、心優しい“べっぴん
さん”が多いのだと思います。

**現場は何力所くらいありますか。
キャストさんとの連絡などは。**

北陸3県で常駐契約先が約230
件、その他、常駐ではありません
が、定期作業等の契約をいただ
いている現場が約400件。常駐の
キャストは現場へ直行直帰なので、
本社から現場に定期的に訪問し、
コミュニケーションを図っています。

—“凡事一流”で成長育む—
**オリジナルの評価制度を設けてい
らっしゃるそうです。**

「凡事一流サイト評価制度」と
いうサイト（現場）の運営品質を
評価する仕組みがあります。“凡
事一流”とは造語で、「あたりま
えだけど、大事なことを、心を込
めて丁寧に行うこと。お客様から
素晴らしい！さすがプロといっ
ただけるレベル」と定義してい
ます。評価基準は、顧客満足と従
業員満足のために大切と考えた35
の項目を設けています。表彰制度
と合わせて、キャストが、主体的
に改善に取り組み、成長していく
文化をつくっています。

資格取得のための仕掛けは。

資格によって手当がつきますし、
受験費用を補助したり、エネルギ

ー管理士や電検3種、ビル管理士
など難易度、重要度が高いもの
には報奨金を出しています。

—クレームは宝の山—

**サービス業はお客様に鍛えていた
だくことも多いと思いますが、ク
レームなどはどうされていますか。**

「クレームは宝の山」と考え、
お客様の声は、自分たちの気づか
ない点を教えてくださり、改善の
機会をいただける大事な情報であ
るとしています。クレームを故意
に起こす人はいませんし、隠され
ると会社のマイナスですから、報
告すれば叱らない、報告しなかつ
たら叱るというルールです。

今後の展開は。

「小さな一流企業」を目指します。
そのために、経営品質賞の考え方
を基に、人材と経営の成熟度を高
めていき、顧客本位、社員重視、
独自能力、社会との調和という全
体最適のバランスのとれた会社
にしていきたいと考えています。

座右の銘は。

経営理念が座右の銘と思ってい
ます。それを浸透させるには、ト
ップが普段言ったり、意思決定し
たりすることが一致していないと
いけないですし、努力する姿を見
せることも大事だと思います。

会社概要

北陸ビル防設株式会社

創 業：1962年4月
所 在 地：富山市二口町3丁目5番地の5
資 本 金：3,500万円
事業内容：総合ビルメンテナンス（清掃、
設備保守、警備、受付派遣）、
防水シーリング工事、
リフォーム工事

従業員数：1,650人
売上高：30.2億円（2011年9月期連結）
関連会社：ビルボウホールディングス(株)
U R L：http://birubou.co.jp/

略 歴

1966(昭和41)年1月生まれ。富
山市出身。駒沢大学経営学部卒業、
1989年北陸ビル防設(株)入社。
1997年常務、2000年代表取締役
副社長、2006年から社長。

キャストへの慰労と優秀現
場の表彰を行う「ありがと
うの集い」を毎年開催。そ
の抽選会でサンタに扮して。

