

そうじの力だより

VOL.249



支援レポート

守ることを決め、決めたことを守る
 ～「草むしり」でお客様から圧倒的な信頼を得るため～

香川県高松市牟礼町の中谷石材(株)。当地は銘石として知られる庵治石の産地であり、同社も墓石の生産と販売で一時代を築いてきました。

しかし近年は、墓石の需要が落ち込み、厳しい経営状況が続いています。

そこで目をつけたのが、「草むしり」事業です。庭付きの家を持つ人たちが年々高齢化し、庭の手入れを自分で出来なくなってきたり、庭の猛暑が増えてきています。加えて、最近の猛暑により、草木も伸び放題。ゆえに需要は無限にあります。

立ち上げ当初の一五年前は、あくまでも墓石事業を補完するサブ事業の位置づけでしたが、今や全社員が取り組むメインの事業になっています。

従業員は、アルバイトさんたちを含めて総員七五名で、十班体制を抱える県内随一、そしておそらく全国でも有数の「草むしり」集団に成長しました。

しかし、当初は、タバコのルールが守られずお客様からお叱りを受けたり、車の事故や作業中のケガが絶えないなど、全体的に締まりのない状況が続いていました。

そこで、まず何よりもルールを明確化すること、そして、そのルールをしっかり守る風土を作ること、を最優先しようと、研修会や整理整頓に取り組んできました。

たとえば、車内では禁煙、歩きタバコはしない。トイレは近くの公園やコン

ビニを借りる。現場でも常に道具を整理整頓する。脚立に上る際にはヘルメットをかぶる、などです。

そして何より、服装のルールを明確化しました。お揃いの帽子とシャツ、冬

場ではヤッケを必ず着用する

ようにしました。以前は、各人の服装がバラバラで、見た目に



服装が揃って締まった雰囲気朝礼

会社の人間とは思えないような「い」で「たち」で、そのせいか、意識面でも、どこか散漫な感じがありました。

今こうして、服装が揃ってみると、見た目が美しいだけでなく、皆の意識

も、きちっとベクトルが合っているように感じられます。

また、道具を置いてある拠点の

置いてある拠点の



皆で協力合せて整理・整頓の作業

環境整備(整理・整頓・清掃)にも力を入れており、毎月一回、「全社一斉環境整備」と銘打って、全員参加で活動しています。

剪定バサミや草刈り鎌、トリマーやチェーンソーなど、各人の道具については、設けた棚に班ごとに収納して、床面への直置きを極力なくしています。

数十

台ある草刈り機は当初は寝かせていたのですが、パイプを組み立てて、そこに掛けるようにしました。



単管パイプを組んで草刈り機を掛けた

各種ある脚立は、床面に目印とな

るラインを引いて、そこに高さを揃べようとした。

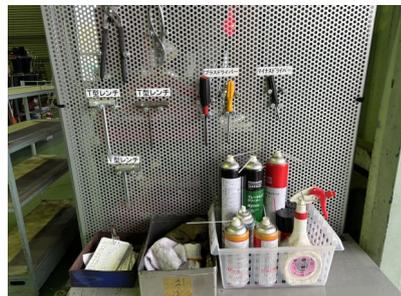
以前は箱の中にグ

ラインを引いて脚立を定位置した



ラインを引いて脚立を定位置した

チャゲチャにを入れていた工具類も、不要なものを捨てる必要なもの壁掛け式にすることによって、視認性がグッと良くなり、乱れにくくなりました。



壁掛け式にすることで整った工具類

おかげさまで、事故やケガ、そしてクレームはめっきりと減って、お客様からのお褒めの言葉もたくさんいただけるようになりました。

従業員さんたちの表情も、以前よりも明るく、かつ引き締まった良い面構えになっています。

仕事を楽しく前向きな姿勢と、決められたルールを守る誠実さを併せ持った、信頼できる「草むしり」集団になりました。

草むしりは、今後ますます需要が伸びて、拡大が期待できる事業分野です。また、同社の本業である墓石事業にも、相乗効果が出てきています。

今後同社では、「守ることを決め、決めたことを守る」ことを愚直に続けていきます。同社のますますの発展が楽しみです。(小早)

企業・団体の研修や講演を承ります。目的や対象者に応じて、時間や内容をカスタマイズできます。まずはホームページをご覧ください。



コラム

越えてはならない一線
「企業文化」を作ることの大切さ

先日、広島県福山市での出張の折に、夜、ホテル近くの居酒屋に入りました。

こじんまりとした居酒屋で、真中にオープンキッチンがあり、その周囲をカウンター席が並び、他にテーブル席が数セット、という、おそらく個人経営のお店だと思います。

キッチン内には、大将と思われる年配の男性と、数人の女性が、忙しそうに立ち働いています。

料理を待ちながら、キッチン内のようすを何となく眺めていた私は、ある女性スタッフが見て、びっくりしました。

金髪に厚化粧という、「ギヤル」っぽいその若い女性の手の指先には、なんと、付け爪がついているのです。しかも、結構な長さの付け爪です。

彼女は、キッチンの中で、野菜を洗ったり、具材を切ったり、炒め物をしたり焼き物をしていっているのです。

もしそんな作業の最中に、付け爪がボロボロと剥がれて料理の中に入ってしまったら、どうなるでしょうか。



写真はイメージです

剥がれないまでも、長い爪と指先の間の隙間に汚れが入り込み、それを除去することができないので、非常に不衛生です。

通常、厨房施設においては、作業者は爪を短く切り、作業前には指先も含めて徹

底した手洗いをするものです。

彼女の指先の付け爪を見た瞬間に、私は、「この店は越えてはならない一線を越えている」と思いました。

飲食店にとって、安全衛生はすべてに優先する最重要事項のほうです。それを、この店は軽視している。

こんなことは、大将が一言、「付け爪はダメだよ」と注意すれば済むことのはずです。それが言えないのでしょうか。

近頃は、若者の身なりについて、上位者が苦言を呈するのがはばかられる風潮があります。「こんなことを言ったら困る」という心理も働くようです。

あるいは、ひよつとすると、大将自身が付け爪が悪いとは思っていないのかもしれない。

いずれにしても、この店には「安全衛生を徹底しよう」という「文化」が存在しないのだと感じました。

「大将が注意する」「ルールとして明文化する」など、方法はいくつもあります。が、何よりも重要なのは、「企業文化」と思っています。

何も言わなくても、誰もが安全衛生に気を配った行動をとっている、という環境であれば、彼女は付け爪をすることはできないでしょう。もしどうしても付け爪を続けたいならば、居づらくなって自ら辞めていくでしょう。

環境整備(整理・整頓・清掃)とは、まさにこうした企業文化を作る営みだと思えます。(小早)

編集後記

四段

このたび、審査に合格し、合気道の四段に昇段しました。

合気道を始めて17年。まさかこんなに「ハマる」とは思ってもみませんでした。

合気道は、「試合がない」「自分から攻めない」のが特徴で、腕力に頼らず体幹をうまく使うことで、非力な人でも相手を制することができる武道で、老若男女問わず稽古することができます。

実力的にはまだまだなので、これからも稽古を続けて、この道を究めていきたいです。(小早)



道場の先生(右)と

飛鳥のつばやき

卒園

次男坊、卒園式を迎えました。

女の子たちがわんわん泣く中、我が子は式後の食事会でお友達とペイブレードで遊ぶことが楽しみで頭がいっぱいのようにでしたが、卒園証書を堂々と受け取り、成長した姿を見せてくれてとても嬉しく思います。

車で送り迎えをした毎日が終わると思うと、本当に寂しく、親がなかなか切り替えできませんね(；ω；)。

卒園おめでとう！

(大槻)



株式会社そうじの力

そうじで組織と人を磨くコンサルティング

弊社は「そうじ＝整理・整頓・清掃」を通じた企業風土改革を支援します。

現場巡回、講義、実習、チームミーティング、計画作りを通じて、社長と社員の意識改革を図り、健全な企業風土作りをお手伝いします。

支援期間は1年から。毎月1回訪問を

原則としますが、企業規模や現場の状況、ご要望に応じて、プログラムをオーダーメイドします。

また各種団体向けの講演のご依頼も受け付けております。(全国対応)

X(旧ツイッター)で、『環境整備 一日一言』を毎日更新しています。ぜひフォローしてみてください！