

PACHINKO・PACHISLOT・AMUSEMENT

経営者の必読誌

# Amusement Japan

月刊 アミューズメントジャパン

2016 Vol.19 No.214

日本の活力・函館市・北斗市



APJ



里見治紀  
サミー代表取締役社長 COO

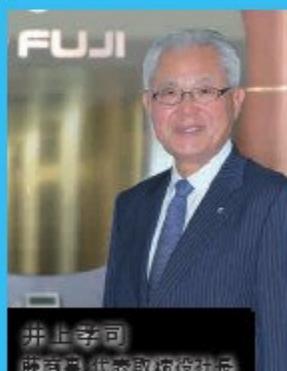


SANKYO「フィーバー a-nation!」

© avex live creative Inc. © avex management Inc. © avex vanguard Inc.  
© avex music creative Inc. © TOKUMA JAPAN COMMUNICATIONS CO., LTD.



アーレジング・チャリティプロアマトーナメント



井上孝司  
藤商事代表取締役社長

## 低射幸性時代に 業績を上げる 経営課題を解決する注目企業

クリンリネスで人材力、営業力を向上

### 掃除で会社は強くなる

シリーズ 日本の活力 函館市・北斗市

新社長  
インタビュー

サミー 里見治紀 社長  
藤商事 井上孝司 社長

視線観察でオペレーション改善

特集

# 強くなる 掃除で会社は

Bring

人材力、営業力を高める

仕事の効率を上げ、生産性を高める。掃除の効果は、  
こうした目に見えることだけではない。人材育成  
や組織力の向上にもつながる。掃除を  
徹底することは業績を上げる、  
最も身近な手段なのだ。

out the potential.

# マニュアルではできない MMI流「清掃」の極意

INTERVIEW  
エムエムインターナショナル  
橋本修一 社長



橋本社長は定期的に現場を訪れ、スタッフとともに清掃を行なう

れていなくて、そのホール特有の問題を見出していく解決すること、依頼主の期待以上の結果を残すことがMMIのポリシーだ。

では、その強みの源泉はどこにあるのか。MMIの橋本社長はこう語る。

「我々が他の清掃業者と決定的に違うのは、清掃を手がけるスタッフのモチベーションを高めること」やらしさで、その強みの源泉はどこにあるのか。MMIの橋本社長はこう語る。

では、どのように清掃スタッフのモチベーションを高めるのか。現場の清掃スタッフは、パートやアルバイトが中心となる。清掃作業はチームで行なう。チームにとって必要不可欠なのは、コミュニケーションを高めること。やらされ仕事では、マニュアル以上のはできない。自らの価値を理解し、やりがいをもつてもらうことで、スタッフ一人ひとりに仕事に対する責任感や喜びが生まれ、自ら考えて働くようになってくれるのです」

## トレーナーが引き出す スタッフのモチベーション

では、どのように清掃スタッフのモチベーションを高めるのか。現場の清掃スタッフは、パートやアルバイトが中心となる。清掃作業はチームで行なう。チームにとって必要不可欠なのは、コミュニケーションを高めること。やらされ仕事では、マニュアル以上のはできない。自らの価値を理解し、やりがいをもつてもらうことで、スタッフ一人ひとりに仕事に対する責任感や喜びが生まれ、自ら考えて働くようになってくれるのです」

トレーナーたちは依頼元、提携店舗の店長などとサービス面での意見交換も行なう。また清掃時の作業環境を整えるのもトレーナーの仕事で、作業中の空調の使用許可や勤務中に起きた問題の解消などを、担当する店舗の店長と協議を重ねていく。

トレーナーは、清掃スタッフと定期的に面談を行う。自分たちの仕事がどのよくな意味を持つていいのか、どれだけホールに貢献しているかを説明する。

「もちろん、トレーナーがアルバイトス

タッフに一方的に話すだけではありません。仕事上の悩みを聞き、時にはプライベートなことを話すこともあります。信頼関係がなければ、トレーナーがどれだけ言葉を呑んで仕事の意義や価値を理解してもらえない。ですからトレーナーは、仕事を行けば仲間に会える、友達に会えるといった雰囲気を作ることが最初の一歩。職場の居心地が良ければストレスもたまりませんし、前向きな気持ちになれるのです」

前向きな気持ちで仕事をしていれば、ホール内の些細なことにも気づくようになる。ホールスタッフとは違った目線での気づきも多い。外部の人間だからこそ見えることもあるのだ。

MMIの事業を進化させる

◎MMIでは事業進化の核となるのが人財であり、人の成長こそが事業の強化発展に繋がると定義する

◎MMIが持続的成長を遂げるためには、今ある事業基盤の深化と横展開、更に新しい事業への進化が必要となる

タッフに一方的に話すだけではありません。仕事上の悩みを聞き、時にはプライベートなことを話すこともあります。信頼関係がなければ、トレーナーがどれだけ言葉を呑んで仕事の意義や価値を理解してもらえない。ですからトレーナーは、仕事を行けば仲間に会える、友達に会えるといった雰囲気を作ることが最初の一歩。職場の居心地が良ければストレスもたまりませんし、前向きな気持ちになれるのです」

前向きな気持ちで仕事をしていれば、ホール内の些細なことにも気づくようになる。ホールスタッフとは違った目線での気づきも多い。外部の人間だからこそ見えることがあるのだ。

特にトイレ周りや休憩室などは店舗のスタッフでは発見しにくいことが多い。

清掃スタッフがイキイキと動いていれば、店の雰囲気も変わる。外部の清掃スタッフといえども、来店客からすれば店舗関係者であることに変わりはない。清掃スタッフが笑顔で清掃を行なう来店客と会話を交わせば、それだけでそのホールのイメージは上がる。ス

タッフが元気なら、自然とお客様に対する

して自分に何ができるかを探し出す。スタッフ個人のモチベーションだけではない。「チームワーク」もポイントだ。

「パチンコホールだけではなく、店舗型ビジネスで業績を残している店の共通点は、チームワークが良いこと。仕事は全てチームプレーです。一人ひとりの個人同士の連携もなければ、自然と仕事のアウトプットは高まります」

MMIは「施設メンテナンス企業」ではなく、「快適空間を創造する企業」として、さらなる提供価値の向上を目指している。後は、商業施設の再生にも乗り出し

たい構えだ。ビルメンテナンスを含むプロパティマネジメント、すなわち建物の物理的な維持や管理業務、不動産を貸借するテナントの説教、交渉、賃貸業務の代行などは、すでに実績がある。これらの経験を活用し、人口動態の中で廃れてしまった商業施設や運営に悩んでいる施設に対し、新たなコンセプトを打ち立てた商業施設の展開も行っていく。

謝の心も育まれていった。それが、接客力のさらなる向上、改善意識の高ま

りといった企業改革にもつながっていった。

このプロジェクトを陰で支えていたのもMMIだった。こうした実績が評価され、MMIにはマルハン以外のホ

ール企業や、商業施設などから清掃委託を「指名」されることが増えていつた。

清掃の手順をマニュアル化すること

は簡単だ。だが、マニュアル通りの作業をこなす事団では、外部委託先として「指名」されるほど価値がある企業にはならない。

ホールのクリーニングスへの意識が高まり、床や壁、トイレなどが「キレイ」なのは当たり前になつた。MMIの清掃では、こうした基準をクリアするの

は最低限のこと。マニュアルには書か



MMIの清掃スタッフはお客様が抱える問題を解決するため、日々様々な業務を行っています。店舗内でのゴミの撤去や、床面の洗浄、機械の清掃など、細かい作業から大規模な改修工事まで幅広く対応しています。また、スタッフは常に安全衛生の観点から業務を行っており、お客様の安全を第一に心がけています。

下地さんがトレーナーとして心がけているのは店長とのコミュニケーションです。月に一度、店長、マネージャー、営業リーダー、駐車場スタッフを交えてミーティングを行う。その月の重点課題やお客様の声の確認、清掃の不備の有無を確認する。このミーティングを実施することで、クリーンリネスレベルの向上だけでなく、店で起こっている

3人組エリア活性化 対応マップスタンプ

たら、自ら声をかけて解決しようと動いてくれますし、単なる清掃作業員ではなく、我々と一緒に店を盛り上げてくれます」

MMIでは、現場の清掃スタッフを統括する「トレーナー」という役職者を各店舗に巡回させる。「マルハン横浜町田店」のトレーナーを務める下地浩子さんは自社の提供価値を「清掃」とは捉えていない。

「MMIのコンセプトは「清掃プラスアルファの付加価値」です。ですから、「清掃」が商品ではなく、そのホールのお客様を楽しませること、喜ばせることが当社の商品なのだということを理解してもらっています。あそこの清掃スタッフ感じ良いよね」と言つてもらうこととは最近のレベル。店舗が掲げる地域一番店という目標に近づくためのサービスを日々考えていました。

下地さんがトレーナーとして心がけているのは店長とのコミュニケーションです。月に一度、店長、マネージャー、営業リーダー、駐車場スタッフを交えてミーティングを行う。その月の重点課題やお客様の声の確認、清掃の不備の有無を確認する。このミーティングを実施することで、クリーンリネスレベルの向上だけでなく、店で起こっている

これまでマルハン店舗のクリンリネスに携わってきたエムエムインターナショナル(以下MMI)。同社の強みは、確かな清掃技術に加え、店舗全体のサービス力を向上させることだ。MMIの清掃の現場、そしてその効果を取材した。

「おはようございます」お願いします。開店前の朝6時、「マルハン横浜町田店」では早朝から元気ないさつがホール内に響き渡る。声の主はMMIの清掃チームだ。ギビキビとし動きは、まるで高校野球の試合を観ているかのようだ。

約18人の清掃作業チームは3人1組でエリアを分担し、店内を隅々までキレイにしていく。清掃を行うのは20代から60代のパート・アルバイトスタッフのもと、身だしなみや挨拶と共にクリーンマインドを重要視してきた。ただし、「マルハン横浜町田店」のような1400台の大型店などでは、業務の効率化の観点からMMIに清掃を委託している店舗もある。「マルハン横浜町田店のトレーナーが多く、スタッフ一人にかかる負担が大きい。清掃範囲がとても広く、業界中はどうしても手がつけられない箇所がありました。お客様により良いサービスを提供するために

マルハンといえばホール企業の中でも格別清掃意識の高い企業。「清掃を通して心を磨く」というコンセプトのもと、身だしなみや挨拶と共にクリーンマインドを重要視してきた。ただし、「マルハン横浜町田店」のようないい問題や課題の発見にもつながると聞いてくれますし、单なる清掃作業員ではなく、我々と一緒に店を盛り上げてくれます」

### 清掃プラスアルファの付加価値提供を

いる問題や課題の発見にもつながるという。富岡店長は「MMIの清掃スタッフはお客様に近い目線で、業務をしていてお客様の中には、清掃スタッフにしか言わない不満も多くあります。これらをすべてのスタッフが共有することで、店舗のサービス向上に役立つのです」と評価する。

### マルハングループの信頼性他ホールからも高評価



MMIの清掃を導入した三次県産の新田営業

MMIではマルハン以外のホールにもサービスを提供している。「サンヨウ新横浜本店」では2015年3月からMMIの朝清掃を導入した。それでも外部の清掃業者に委託していたが、MMIに変更したところ様々な改善につながった。サンヨウ新横浜本店の経営会社である三友興産の新田日出夫常務はコスト削減にもつながったと高く評価する。

「清掃技術は確かに、費用も安いですからコストパフォーマンスは非常に高い。MMIさんはマルハングループということもあり、業界のことを熟知しているので、ホール特有の問題点などもご理解いただいている。安心して早朝の清掃作業を任せられるため、スタッフの出勤時間を30分短縮したことなどができます。スタッフも日常

り集中して業務にあたることができるようになりました。サービスの向上につながったと感じています」

設備の点から清掃の外部委託には信頼性が不可欠。以前委託していた先は、ホールの事情を知らない業者だったので、自社スタッフの立ち合いが必要だった。いくら技術が優れていても、安心感が得られなくては業務を委託することは難しく。

「さすがマルハンのグループ会社と感じています。清掃から学ぶことも多いです。しっかりした企業ですから安心感があります。当初、マルハンさんのグループ会社ということで若干の抵抗はあったのですが、業績を上げるために、良いものはどんどん取り入れていくべきだと思います」



## 清掃で心をつなぐ 「清掃」+「接客」が繁盛店をつくる

企業レポート[清掃の現場から]

エムエムインターナショナル

MMIの清掃サービスを導入しました。MMIのスタッフは開店前だけではなく、営業中の清掃も担当する。それにより、クリンリネスの面だけではなく、接客対応を含めたトータルクオリティの向上にもつながった。

MMIのスタッフの目配りや気配りの意識の高さに感心させられます。毎日、クリンリネスの面だけではなく、接客対応を含めたトータルクオリティの向上にもつながった。

MMIのスタッフは開店前だけではなく、営業中の清掃も担当する。それにより、クリンリネスの面だけではなく、接客対応を含めたトータルクオリティの向上にもつながった。