



新日本ビルサービス 株式会社

ファシリティに集う人々が 愛と笑顔に包まれた躍動する世界を実現する会社



新日本ビルサービス 株式会社
代表取締役社長 関根 一成 氏

さいたま市東大宮に本社を構える新日本ビルサービスは、清掃や設備管理などのビルメンテナンス業を中心に、建物を経営の視点から総合的に管理するファシリティマネジメント、テナント誘致やビル運営全般を通じて建物の価値を高めるプロパティマネジメントで顧客の経営に貢献している。

お客様第一のスタンスで地道に成長を続けながら、オフィスビルや商業施設、病院、学校など、管理実績は多岐にわたる。

現在では全社一丸となって経営品質の向上に取り組んでいるほか、地域住民の交流の場である地域振興イベント「彩の国マルシェ」の開催に注力し、地域活性化にも大きく貢献。

クリーニング・リネンサプライを手掛ける武蔵屋と共に、日本一の環境サービス企業を目指している。

関根一成社長にこれまでの会社の歩みを振り返って頂くと共に、自社の強みやこれからの展望とビジョンについてお話を伺った。

LEADER'S PROFILE

1954年5月、東京都荒川区生まれ。78年、立教大学卒業後、総合スーパーのイトーヨーカ堂に入社し、精肉売り場のチーフとして実績を残す。80年、父が立ち上げた新日本リース（現セシオ）の関連する岐阜県のトーカイ（東証一部上場）に入社。1年間の修行を経て81年、新日本リースに入社。栃木支店を開設後、営業本部長、専務取締役を務める。93年、グループの新会社として新日本ビルサービスを設立。趣味は読書で、ビジネス書や歴史小説など幅広いジャンルの本を手取る。「生涯青春！」をモットーとし、中村天風師の心身統一道を実践しながら、日々澁刺颯爽としている。働くすべての社員の幸福を目的とした経営理念の実現と、老壮青3世代が揃う青春企業を目指している。

たった4人で会社を設立

—関根社長のお父様はクリーニング業を手掛ける武蔵屋の創業者だとお聞きしています。

父は戦後の混乱が続いていた1948年12月に、私の母方の兄の資金援助を受けて東京都荒川区で「共盛舎クリーニング店」を開業しました。誠心誠意の商いが評判を呼んで次第に繁盛店となり、50年12月に法人化したのが武蔵屋です。64年に開業した夢の超特急新幹線こだま号の座席カバーのクリーニングを受注するまでに成長しました。

そして私が小学5年生の年だった64年、埼玉県東大宮駅前に自宅を移し、上尾市内に当時最新

鋭のドライクリーニング工場を立ち上げています。

68年には、武蔵屋に関連したフロアマットやモップといったダストコントロール商品のリースを手掛ける新日本リース（現セシオ）が設立されました。—関根社長ご自身も大学卒業後、すぐお父様の会社に勤められたのでしょうか。

私が社会人としてスタートを切ったのはイトーヨーカ堂でした。曳舟店の精肉売り場に配属され、仕事も楽しくて仕方がありませんでしたし、同期社員のなかでも一番早くチーフに抜擢をされました。当時は外食産業で身を立てようと考えていたので、伊藤雅俊社長の「商いの心」も学ぶことができ、貴重な経験になりました。

そうした最中、ある時父から「会社を辞めてす

ぐに戻ってこい」と突然言われたのです。父はすでに次の勤め先まで決めていて、ダストコントロール商品を手掛ける岐阜県のトーカイで商売を学んでくるようにとのことでした。一度言い出したら聞かない父でしたので、言われた通り1年間修業に行き、81年に埼玉に戻り父の新日本リースへ入社しました。

—新日本リースではどのようなお仕事をされていたのでしょうか。

新日本リースはフランチャイズ方式で事業を進めていたのですが、父は代理店だけでなく直営支店も強化していかないと競合には勝てないと考えていました。そのため、私が指示されたのが栃木支店の開設だったのです。宇都宮に事務所を開設し、1名だけ採用した優秀な営業スタッフとともに連日飛び込み営業を行いました。

フロアマットやモップのレンタルは大抵どの会社でもすでに契約済みで、すぐに契約を獲得することは難しかったので、代わりにアロマ芳香剤の無料モニターを1日10件獲得することをノルマとして訪問していました。芳香剤の香料は約1カ月で切れますので、そこで何度か補充を行っているうちにお客様と親しくなり、本来獲得したいマットやモップ契約の切り替えをお願いし、実績を積んでいきました。

—その後本社に戻って営業本部長に就かれたのですね。

はい。代理店の中には未経験のオーナーも多かったため、そこから栃木支店で培ったノウハウを活かし、代理店の支援を行っていきました。チャンネルづくりの一環として加入した地元の青年会議所の活動にも注力し、さまざまな会合や交流会に積極的に参加するようになりました。ただ、そうした活動は父には余計なことだと見えていたのでしょうか。「無駄な金を使うな！」とよく叱られたものです。

父とは意見がたびたび衝突するようになり、私も我慢の限界を迎えつつあったある時、「生意気なことばかり言ってるのなら、自分で会社をやってみろ」と父から告げられました。新会社の立ち上げに際しては、会社から社員を3人連れていくこ

とを許されたので、93年5月にわずか4人で新日本ビルサービスを創業しました。

さまざまなお客様とご縁を機に事業領域を拡大

—独立に対しての不安や迷いなどはあったのでしょうか。

まったくありませんでした。自分の考えで経営ができることは大きな魅力でしたので、当時は4人ともビルメンテナンスのことなど何も知らない素人集団でしたが、何とかなんと突き進み、新築のビルや新装開店のお店があれば片っ端から飛び込みで営業をかけていきました。この業界で飛び込み営業を行うような会社はほとんどありませんので、いろいろと苦労しましたが契約してもらえるケースは多かったです。

—事業をどのようにして成長軌道に乗せてこられたのでしょうか。

売上高全体の半分以上は清掃業務が占めています。そのため何よりも清掃現場の品質や評価が重要なのです。日常清掃の現場を担ってくれている



清掃革新・フロアコーティング



設備ファシリティ直営チーム

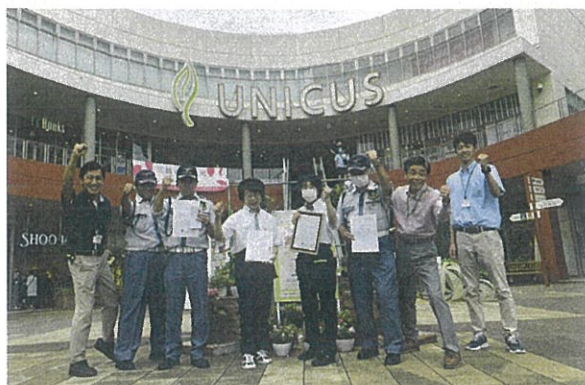


1997年から25年間続いている「さわやか研修会」

のはパート従業員の方たちで、私たちは「さわやか社員」と呼んでいます。さわやか社員の皆さんには、その建物がどうしたら心地よい空間になるか、ひと手間を惜しまない作業の徹底を心がけてもらっています。当社に清掃を任せてくれるお客様の満足度が向上していくことで、長年に亘ってリピートしてもらえ、他のお客様をご紹介してもらえるようにもなっていました。

——そうした姿勢が「ファシリティマネジメント」につながっていくわけですね。

ファシリティとは、建物や設備のことです。建物のほか、空調や給排水、電気設備などをトータルに点検・整備し、資産価値を高めることで、お客様の経営に貢献します。お客様から建物内の図面をお預かりし、いつ、どこで、どのような不具合が見つかり、過去にいくらで私たちがメンテナンス対応したかなど、詳細にデータベース化しており、新たな不具合が発覚しても迅速に適切な対応をとれることが当社の強みです。お客様と同じ目線に立ち、ともに課題解決に取り組むという姿



元気凛冽なユニクス川越のさわやか社員と中尾支配人



多くのお客様にご来社頂いています

勢が大事になってきます。

——事業領域をさらに広げ、「プロパティマネジメント」にも取り組まれているとか。

ピーアンドディコンサルティング様が開発する川越市の商業施設「ユニクス南古谷」が2003年3月にオープンする際、主要取引先であるヤオコ様とご縁がきっかけで、施設全体の管理・運営業者を選定するコンペに参加する機会をいただきました。建物の維持管理はもとより、テナントリレーション、手作りイベント、地域密着の活動、水道光熱費メーター検針などを一括して手掛けるプロパティマネジメントについては、当時十分な業務経験や実績を持ち合わせてはいませんでしたが、お客様のお役に立ちたいとの一心でプレゼンに臨みました。

プレゼン当日、審査担当の専務からは「御社はこの業務にどのようなお考えで取り組まれますか」という質問があり、私は「地域にとってなくてはならない、皆様に愛される施設となるよう、御社とともに一所懸命取り組んでいきたいと考えています」と答えると、競合10数社にもものぼるコンペでしたが、その場で私たちに決めてもらったのです。

そうして運営管理に全力を注ぎ、その後の新設のユニクスでも業務を任せただけのようになり、現在では、ピーアンドディコンサルティング様からの受託は9施設を数え、当社の大きな事業に成長しています。ビルメンテナンス会社ではプロパティマネジメントまで手がけるところは少ないため、他社との差別化につながっています。

徹底を図る独自の「5S（整理、清掃、整頓、スマイル、さわやか）」

——現場を支える質の高いスタッフの皆さんがいればこそその事業ですね。

ユニクス南古谷のコンペに参加できたのも、日頃ヤオコ様での店舗清掃で一所懸命に取り組んでくれていた、さわやか社員の皆さんのおかげです。当社のサービスに共通して言えることは「人がすべて、心がすべて」ということ。以前から当社ではさわやか社員を対象にした研修会や褒賞パーティなど、理念の浸透やモチベーションアップに向けたさまざまなプログラムを行っています。

研修会では、毎回3時間しっかり時間をかけて当社の想いを伝えています。毎回冒頭の1時間は私が自身のモットーである“生涯青春”についての話しをしています。シニアの方が多いので、「生き生きと働くことがいつまでも心身ともに元気でいられる秘けつです。誰にでもできることを、誰にもできないようなところまで極める努力が大事です。そうすれば、仕事が楽しくなり、お客様からも喜ばれます。お客様だけでなく、地域もそして皆さんもどンドン元気になっていきますよ」と熱心に語りかけると皆さんは頷きながらよく聞いてくれるのです。

当社では定年を設けておらず、最高齢のさわやか社員さんは90歳の男性です。80代の女性の方は、自分が清掃を担当しているショッピングセンターで知り合ったお茶飲み友だちの中から、「この人は清掃の仕事に向いていそうだ」という人に積極的に声掛けして、リクルートしてくれています。生き生きと元気に働いているその女性の姿を見れば、自分もそうなりたいと思うのでしょう。当社としては採用に苦勞せず大変助かっています。

——御社独自の「5S」の取り組みについて教えてください。

当社では、整理、清掃、整頓、スマイル、さわやかな5つを「5S」として徹底しています。まず整理をすることでゴミが出て清掃が必要になり、清掃が済んで初めて整頓ができるようになります。

そうした作業を元気に笑顔で行い、同時にお客様に対して礼儀正しくさわやかにサービスを提供することを目指し、一連の流れを淀みなく進めていく取り組みを「5S清流化プロジェクト」と銘打っています。

5S活動は何度も座学や実践を繰り返し、身体にしみ込ませる必要があります。こうした5Sの徹底について、お客様からも大変評価をいただいでいて、鮮魚専門店の角上魚類様からはさいたま市の美園本社や各店舗の定期清掃をきっかけに5S指導のご依頼を受けるようになり、今では全社を挙げて取り組めるまでになりました。

経営品質賞に挑戦し、「仕組みづくり」に着手

——会社全体の経営品質の向上に取り組まれていると伺いました。どのような経緯からスタートされたのでしょうか。

所沢市の汚泥収集・リサイクル会社であるタカヤマ様に用件があって訪問した際、タカヤマ様が作業に使用している車両はもちろん、バキュームホースやヘルメット、長靴、ユニフォームに至るすべてがきれいに整頓されていて、作業現場も見学し大変感銘を受けました。斎藤社長からは2012年度埼玉県経営品質賞の知事賞を受賞されたお話を伺うことができ、感動のあまり涙が溢れるほどでした。経営品質には以前から関心はあったのですが、タカヤマ様との出会いを機に当社も経営品質賞に挑戦することを決意できました。

2011年度の日本経営品質賞を受賞された川越胃腸病院様の望月智行院長との出会いも当社にとって大きかったです。望月院長の講演を拝聴する機会があり、私は講演後に「ぜひ経営品質について勉強させてください」と院長にお願いしました。それから数カ月すると、望月院長からお電話をいただき、「病院内の清掃業者を切り替えたいのをお願いしたい」という依頼を受けました。特殊なノウハウを要する病院清掃については、既存会社の方が実績があるので当社がお引き受けしてもいいものだろうかという思いもありましたが、望月院



日本一心温かく清潔な川越胃腸病院の望月院長と共に



地域社会を元気にする「彩の国マルシェ」

長からは「技術より何より、大事なのは当院の理念と一緒に共有していただけるということなんです」という言葉が自信になり、ありがたくお引き受けしました。望月院長の存在は、当社の経営品質向上の取り組みにおいて大きな支えとなっています。

——2019年度に御社は埼玉県経営品質賞知事賞を受賞されましたが、その過程でどのようなことに取り組まれたのでしょうか。

当社では、いろいろな面で仕組みづくりが遅れていることを再認識できました。清掃現場では全体的に高いレベルで仕事ができていると思いましたが、さわやか社員の皆さん一人ひとりを見た場合、サービス品質にバラツキが生じてしまっていることが大きな課題でした。個人のスキルレベルを平準化する仕組みづくりが遅れていたのです。そこで、社内褒賞制度における審査項目を見直したり、清掃作業のポイントを一つひとつコンパクトな動画マニュアルにまとめたり、社内認定資格を設定したりといった仕組みづくりに着手し

ました。今では動画本数も数百本ののぼり、視覚的に分かりやすく新人や外国人実習生に対する指導ができるようになりました。経営品質に挑戦したことで、会社が進むべき方向を社員全員で改めて共有することができ、一人ひとりが個性を活かしながら生き生きと働ける会社になってきていると感じています。

——新たな技術開発にも取り組まれたそうですね。

サービス品質をさらに高めるため、フロアコーティングについてより良いものがないか、ワックスメーカーと共同で研究開発に取り組み、美観維持や施工性向上につながる新たなコーティング技術を開発しました。通常のワックスは、汚れとワックスが層になって堆積し、黒ずんできてしまうため、定期的にアルカリ洗剤で剥離して、ワックス塗布し直す必要があります。新開発のコーティング技術では剥離しなくても長期間にわたって床を保護し、高い美観を維持することができ、コロナ禍でより重要になった病院清掃での感染対策清掃でも評価をいただいています。清掃道具を清潔に保管する専用のカートを開発したり、感染防止を主眼に置いた作業マニュアルをまとめたりして、感染対策の視点から病院清掃のためだけのシステムを構築することができました。こうした活動を日本環境感染学会でも発表することができ、当社の新たな強みとなっています。次の目標は日本経営品質賞を受賞することを目指しています。

地域振興イベント「彩の国マルシェ」で埼玉県を活性化

——関根社長が最近力を入られている「彩の国マルシェ」の活動について教えていただけますでしょうか。

2008年より、プロパティマネジメントの一環として上里町にある「ユニクス上里」でのジャズフェスティバルイベントの開催を企画運営するようになりました。その様子はNHKニュースでも報道され、2010年にはジャズフェスティバルに加え、数十店舗が軒を並べて地域の食と文化を発信するファーマーズマーケットも併せて開催されました。

その翌年にはイベント開催の任意団体「埼玉県北部地域ファーマーズマーケット実行委員会」が発足され、2016年からは特定非営利活動法人(NPO)「彩の国地域活性化協会」として活動を開始しています。ユニクス上里から始まったこの活動は、今では県内各地に広がり、2021年から当社が企画支援の主体企業となって「彩の国マルシェ」として積極的に活動しています。埼玉県の食と文化を地域住民にアピールする場を造り、地産地消を推進することで、今後も地域活性化に貢献していきたいと考えています。

——最後に新日本グループ全体での連携や展望について教えていただけますでしょうか。

ビルメンテナンスとクリーニングは、「清潔」をお客様に提供するという点で、非常に親和性が高い業務です。当社で年4回発行している社内報では、毎号、お客様の中から経営トップの方をご紹介するコーナーがあるのですが、その第1回が当時ヤオコーの社長だった、現在の川野幸夫会長でした。取材で訪問した際、川野様が「自分のスーツを安心して預けられるクリーニング店がないんだ」と言われ、武蔵屋をご紹介することもできました。グループ各社が営業面で協力できる余地はものすごく多いですし、賃金や人事の制度や社内システム、人的交流などの面においても、連携できることは多いと感じています。グループ内で最大限の相乗効果を発揮できる仕組みをつくり、日



取材後記

武蔵野銀行 東大宮支店
島村 竜二 支店長



新日本ビルサービス株式会社様は総合ビルメンテナンス業をメインとする高い技術力とノウハウを誇る企業です。「人がすべて、心がすべて」を関根社長様自らが実践され、「埼玉県経営品質賞知事賞」を受賞する県内でも数少ないプロパティマネジメント企業として高く評価されています。建物の維持管理のみならず、テナント誘致から賃貸契約、共益費回収まで一括して手掛かるビジネスモデルで競合他社との明確な差別化を図り、事業を拡大しております。

長期化するコロナ禍において、医療系、商業系中心に清潔な環境の維持がますます注目されております。また、近年「彩の国マルシェ」として地域の食と文化を発信する地域活性化にも取り組み、成果を上げておられます。新たな日常の浸透とともに更に成長を遂げる企業として期待しており、今後とも当行が様々な場面でお役に立てるように尽力して参ります。

本一環境サービス企業を目指していくことで、次世代に継承し、新日本グループ全体をさらに発展させていきたいと考えています。

■新日本ビルサービス株式会社 概要

設立：1993年5月6日
資本金：8,400万円
本社所在地：さいたま市見沼区東大宮 4-22-11
事業内容：ビルメンテナンス、ファシリティマネジメント、プロパティマネジメント
社員数：1,530名（さわやか社員1,230名、常駐社員180名、本社員120名）2022年2月現在
取引店：東大宮支店