

不易流行

～和賀組社長からのメッセージ～

VOL.87 (2023.6.27)

令和5年度スローガン
みんなで目指す顧客感動経営
「顧客感動(CD)」から
「顧客ロイヤルティ(CL)」への挑戦
～和賀組さんで良かったと言われよう～

株式会社和賀組 代表取締役 和賀幸雄

5月19日に開催されたハイスピード全国大会の特別講演で、「ONE TEAM 新幹線清掃チームのやる気革命」と題した、合同会社おもてなし創造カンパニー代表 矢部輝夫氏の話をお聞きしました。矢部氏の実績に関しては、【7分間の奇跡・7分間の新幹線劇場】などとして、テレビや書籍などのメディアで数多く紹介されておりますので、ご存知の皆さんもいらっしゃるのではないのでしょうか。あるいは新幹線で東京に旅行に行った際に彼ら（彼女ら）の仕事ぶりを実際に見た方もいるかもしれません。



「驚異的な仕事の早さとその丁寧さに世界が絶賛」し、その取組みは米国ハーバード大学やスタンフォード大学で講義されるなど国内外から注目されているのです。この新幹線の清掃業務を担当しているのが株式会社 JR 東日本テクノハート TESSEI という会社ですが、設立当初は現在絶賛されているようなサービスは提供できていませんでした。反対にお客さんからのクレームが絶えないような、JR グループ内でも評判の良くない企業だったそうです。

状況が変わったのは、もともと国鉄の安全対策などの部門にいた矢部輝夫氏が、2005 年に取締役経営企画部長に就任してからでした。働く人々に誇りとやりがいを感じてもらうことに主軸を置く経営に転換、「私たちの仕事は**お掃除**ではなく**新幹線劇場で感動という体験をさしあげているんだ**」という「仕事の再定義」を行い、徹底した意識改革と組織改革を行うことで奇跡とまで言われるサービスを生み出すことに繋がったということです。

矢部氏が入社した当時の従業員のほとんどは、「人生の末路の職場・親戚に新幹線の清掃をしていると恥ずかしくて言えない」などと自分の仕事に誇りはおろか、賤しい仕事と考えている社員がほとんどだったと言います。それが矢部氏の徹底した意識改革・システム改革を経て国内外のメディアから絶賛されるようになると、「お祖母ちゃんのしている仕事はすごいね」と孫から言われて誇らしかったなど、社員のモチベーションは劇的に向上し素晴らしい好循環を生んだのです。



倫理法人会の「万人幸福の掟」にも「職業には尊卑はない。自ら軽んずる心を持つ働きを人が賤（いや）しいと思い、自ら重んずる職業を人が尊ぶのである。」とあります。私たちも建設業という仕事は尊いのだと胸を張って参りましょう。



近藤監査役



20 年余りの長きにわたり、当社監査役を務めて頂いた近藤和生氏が5月14日に逝去されました。

18日に親族のみの葬儀が行われ参列して参りました。4日に秋田市立病院にお見舞いに伺った時は会話も普通にでき、こんなに早く逝ってしまうとは思いませんでした。4年前に肺がんが見つかったのですがコロナで十分な治療ができなかったと本人は言っておりました。合掌。

HySPEED 全国大会



第16回全国大会が5月19日に東京で開催され、北海道・東北エリアで一位となり表彰を受けて参りました。全国順位は7位でしたが、数年前と比較して勢力図がだいぶ変わってきています。住宅着工数が減少する中でも、実績を伸ばしている会社もあり、各社それぞれの施策を講じて頑張っています。

菅義偉先生胸像除幕式



5月27日晴天の下第99代内閣総理大臣菅義偉先生の胸像除幕式が行われました。警察の厳戒態勢での警備の中、無事除幕式は終了し、昼からは祝賀会が開催されました。記念の写真が撮られる多くの方がおられ、新たな名所となったようです。

