

「神奈川なでしこブランド 2019」 ～女性目線の発想から新たな取組を実現～

平成 30 年 7 月から 10 月まで、6 回目の認定となる「神奈川なでしこブランド 2019」の募集があり、大規模修繕工事会社<株式会社富士防（本社：森崎）>の取組が認定されました。

認定された『住民さま目線の「なでしこ」現場環境パトロール』は、多くの居住者が生活している中で行われるマンション修繕工事の現場で、女性社員による女性目線でのパトロールにより、きめ細やかなおもてなしを提供する取組です。今回は、この立ち上げに携わった女性社員へインタビューを実施しました。



この取組のコンセプトを教えてください。

弊社は、県内を中心に関東一円でマンションやビルの大規模改修工事を営んでいます。改修工事の中で生活されているお客様から工事内容等をお聴きしたところ、「現場事務所の相談窓口がわかりづらい」「作業員詰所・資材倉庫が汚い」「工事中の廊下やエントランスに資材が置いてあり、子供や高齢者がけがをする可能性が高い」「作業員の身だしなみに清潔感がない」など、女性のお客様を中心とした多数のご意見をいただきました。

こうしたご意見を工事に反映するため、弊社の女性職員が「住民さまの気持ち・思いを素直に聞き出し」、「ご意見を書き出して」、「チェックシートを作成し」、「自らが現場に出向いて確認してみよう」という発想から 2 年前にスタートしました。

現在の取組内容を教えてください。

部署を問わず女性社員がローテーションを組み、月に 4～5 日程度現場でのパトロールを行っています。実際に工事している現場に行き、現場事務所・作業員詰所・資材倉庫・トイレなどをチェックシートに沿ってチェックします。パトロール後、結果を現場にフィードバックし、是正をした上で本社に報告を行っています。

企画立ち上げのときのお話を教えてください。

立ち上げは 2 年前ですが、その半年前くらいにこの話があがりました。もともと工事業者はサービス業だと考えていたので、お客様ニーズをとらえ、おもてなしをしないといけないと考えました。そこで女性社員が中心となって、住民さまひとりひとりのニーズを肌で感じて、おもてなしや安全環境意識の向上を図りたいという思いからこの企画をスタートさせました。

女性社員 3～5 人程度で企画の立ち上げを行いました。社員がやりたいということ、吸い上げてくれる会社なので、実行に移すまでの壁はそれほど高くなく、声を掛けたら男性社員の皆さんも、協力してくれました。

工夫・苦勞した点はどこでしたか？

まずはフレームワークづくりに大変苦勞しました。パトロールの際に使用するチェックシートを作成することからスタートしましたが、女性の目線、おもてなしの目線で何ができるかを考え、チェック項目を考えることが大変でした。それまでは現場に行くことがなく、現場のこともわからなかったため、現場の男性の方たちの声や協力もいただきながら、ようやくチェックシートを作り上げました。

また、なでしこパトロールはさまざまな部署の女性社員が行うので、チェックシートの文章は誰が見ても分かりやすく、かつ専門的にならないように工夫しました。専門的な知識がない女性社員だからこそ、お客様目線でチェックすることができると思っています。

チェックシートは5つの柱、細かくは44項目で分け、見える化しています。チェックシートは今後も適宜改善して、さらなるサービス向上を目指したいと思っています。

この取組に対する女性社員の反応はいかがでしたか？

どの社員も、初めて現場に行くことに対してももちろん不安はあったと思いますが、前向きな気持ちで取り組んでくれました。実際に現場に行くことで、普段の自分の仕事をより深く理解することができるため「現場を見に行ってみよう」という声も多かったです。また、夏の時期であれば非常に暑い中作業をしていることが分かるなど、現場の大変さもより身近に感じることができました。

最初は手探り状態で、チェック項目の判断に迷う社員も多かったのですが、「お客様目線だから自分の感じたままに判断しよう」と思うようにして、今は厳しく評価をしてもらっています。

お客様のお役に立つことが、女性社員のやりがいにつながっています。

この取組に対するお客様の反応はいかがでしたか？

なでしこパトロールに取組む前はお客様満足度アンケートで、「現場が整理整頓されていない」などの厳しいご意見もいただきましたが、約2年が経過した現在、工事のクレーム等は従前より半減しており、着実に効果が現れていると思っています。

お客様から感謝の声をいただくことも増えました。例えば女性ならではの発想で、工事期間中にお客様に洗濯物が干せる日を事前にお知らせした方がよいのではと考え、洗濯予報ボードを作成し提示（同時にwebアップ）したところ、洗濯物の多いご家庭から大変好評いただきました。

お客様の声は、良いことは良いこととしてとらえ、悪いことや男性社員には言いづらいことを女性社員が吸い上げたいと思っています。

この取組に対する現場の反応はいかがでしたか？

細かい項目をチェックするため最初は、「そこまでするのは難しい」という反応も少なくはありませんでした。ただ2年間パトロールを続けることで徐々にこの取組も認識されるようになり、現場に行ったら「なでしこパトロールだね」と声をかけてもらうようにもなりました。継続して行ったことで、現場の方との理解を深めることにもつながりました。

なでしこブランドに応募しようと思ったきっかけを教えてください。

「なでしこ現場環境パトロール」をさらに深く、広く浸透させることが「さらに多くのお客様のご意見を実現していくこと」につながるのではという思いから、なでしこブランドに応募しました。また、弊社の活動だけにとどまることなく、同業他社が「神奈川なでしこブランド」の応募をきっかけとして、同じような活動を認知・追随していただくことにより、工事業者全体のサービス向上につながっていただければ幸いという思いもありました。

なでしこブランドに認知され、新聞などにも取り上げていただいたことで、周囲の方から声をかけていただきました。自分自身のモチベーションにもつながりました。

女性が社会で活躍することについて、どのようにお考えですか？

建設業界は一般的に女性社員の割合が約1割と言われていますが、弊社では約3割が女性です。女性の視点が加わることで、お客様目線の改善点もさらに見つかり、女性社員が能力を存分に発揮することが、より良いサービスづくりにつながっていると思います。

弊社は産休・育休制度もあり、職場復帰しやすい環境が整っています。これらの制度は周囲のサポートもあり、積極的に活用されています。今後もさらに、職場と家庭の両立ができる職場づくりを目指します。