

「神奈川なでしこブランド 2020」 ～建設業では初の2年連続認定！～

第7回となる「神奈川なでしこブランド 2020」において、マンション等の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「なでしこ現場コンシェルジュ」は、秘書検定を取得した女性社員が工事現場事務所に常駐する業界初の取り組み。今回は、コンシェルジュとして現場で活躍する女性社員の皆さんにお話をお伺いしました。



この取組のコンセプトを教えてください。

現場事務員として女性が従事する工事現場はよく見かけますが、多くの場合は派遣サービスを利用して事務員を配置しています。弊社でも以前は派遣サービスを利用して事務員を配置しておりましたが、自社の女性社員を起用することにより、住民様からの信頼を得て、より一層円滑なコミュニケーションを取ることで満足していただける工事を進められていると思います。

単純な事務作業（書類整理等）を行うだけの事務員ではなく、秘書検定を取得し、ホテルコンシェルジュのような高いお客様対応力を目標にしている事務員を現場に配置し、他社との差別化を図った業界で初めてのサービスを提供することで、お客様満足の向上を図ります。

また、弊社では【「なでしこ」現場環境パトロール】と称して、女性社員が現場に対し抜き打ちでパトロールを行い、女性目線での工事現場の確認・点検を行っています。なでしこ現場コンシェルジュとあわせて、女性がメインで現場環境を整えることを目的としています。

パトロールは環境面の向上を図ることが目的ですが、なでしこ現場コンシェルジュはマンションに常駐しているため、環境面の向上だけでなく、住民様に寄り添ったおもてなしサービスの提供を行っています。住民様により安心・快適に感じていただけるよう、現場事務所で親しみをもって対応をしています。

企画立ち上げのきっかけを教えてください。

マンションの大規模工事を行う現場では男性のみが常駐しており、住民様より「気になることがあっても聞きづらい…」という声をいただいていた。そのような住民様の声に対応すべく、「現場事務員」として派遣社員や自社社員などを配置していましたが、工事に対する知識や工事内容についての知識が不十分であること、現場によって業務量に差があること、事務所環境が整っていないことが問題としてあげられました。

そして、実際に現場に配属された女性社員から、「現場事務の仕事をするためには、工事に関する知識やスキルが必要」「もっと住民様に寄り添った対応がしたい」と提案し、今までの問題を改善すべく、【業務内容の明確化、統一化・現場環境改善・サービスの向上】を目指して「なでしこ現場コンシェルジュ」を発足させました。

苦労したことや工夫した点はありますか？

日々の業務からサービスの向上につなげられることを見つけるため、業務の洗い出しを行いました。各々で行っている業務に差があったため、統一化することに苦労しました。現場代理人業務との線引きを行い、マニュアルとして残すことで統一化をはかり、住民様にとって細やかな気配りを行える環境を整備することができました。

また、現場にコンシェルジュがいるということはどうすれば認知してもらえるか、親しみやすい印象を持ってもらえるかという点についても協議を重ねました。そこで、作業服にスカーフを着用してコンシェルジュであることを目立たせ、親しみやすさが出るよう、見せ方についても工夫しました。

お客様の反応はいかがでしたか？

幅広い年齢層の住民様から、「女性の方が事務所にいてくれて安心した、話しやすくて良かった」との声をたくさんいただきました。また、竣工後に実施しているお客様満足度アンケートでも、「コンシェルジュを配置してくれて大変良かった」とお褒めの言葉をいただきました。

また、受注に向けてのプレゼンテーションの場でも、「素晴らしい取り組みですね」と言ってもらえる機会が増え、実際に受注へとつながった案件もあります。

2年連続のなでしこブランド認定となりました。社内の反響はありましたか？

「コンシェルジュ」が社内に浸透し、現場担当者と相談することが増え、女性の意見を聞いてもらい、その意見が検討・採用される機会が多くなりました。

また、コンシェルジュという立場が確立されたことで自分たちの意識も向上し、積極的に資格取得や外部研修への参加等を行っています。コンシェルジュを目指したいという目標を持った社員も増えました。

今後さらに取り組みたいことを教えてください。

なでしこ現場コンシェルジュでは以下のことに取り組みたいと考えています。

- ・なでしこ現場コンシェルジュとして配置できる人員を増やす。
- ・住民様とのコミュニケーションの機会を増やし、より多くの住民様の意見を取り入れる。
(住民説明会のときや、工事中・工事完了後にアンケートや要望書を配布する等)
- ・秘書検定やサービス介助士等、住民様対応の向上につながる資格取得を推奨し、さらに質の高いおもてなしができるコンシェルジュを育成する。