

⑨ 四国管財 株式会社（高知県高知市）

～ 社員の「夢」の実現を会社が本気でサポート！

「夢」を追う社員が顧客の感動するサービスを創る！～

特・筆・す・べ・き・経・営・の・ポ・イ・ン・ト

- 独自の採用制度「夢コース」を創設、夢を追う若い社員を会社が本気でサポート
- クレームは宝の山、365日、24時間逃げずに対応することで社員からの信頼を生む
- 社員の家族も安心、高齢者や障がい者が働きやすい職場づくりを全社的に整備

独自の採用制度「夢コース」で
夢を追う社員を会社が応援！

同社の行動規範には「夢を具体的に持つ」、「自分のために仕事をする」というものがあるが、実際に社員の採用制度で実践されている。社員採用の際には、永年勤続を前提とする「転職コース」と転職を前提とした「夢実現コース」を選択することができる。後者のコースを選ぶ社員は歌手を目指している若者や、家庭の事情などで進学を諦めざるを得なかった進学希望の若者で、同社の業務に夢を持ちながら携わり、一方、会社では社員の夢実現のための資格取得や歌手になるための計画づくりを勉強する「夢塾」を創設するなど、具体的な支援を通して本気で社員の夢実現を応援する。「会社にメリットがないのではと思われるかもしれませんが、雇用期間は短い、夢を持つ社員ならモチベーションが非常に高く、いきいきと働いてくれる」と中澤社長は話す。

「ラッキーコール」が合言葉、
クレーム対応に全神経を注ぐ！

同社では、現場からのクレームを「ラッキーコール」と呼ぶ。社員にも合言葉のように浸透しており、会社がクレーム対応に全力で取り組む姿勢がわかる。ある会社で社員の報告がトップに伝わるのに2日間もかかって倒産に至ったというニュースをきっかけに、現場からの報告の重要性を認識、現場から耳の痛い話でも上がってくる仕組みづくりやミスしたら怒られるという従来の社風の変革など、トップに情報がすぐに届かないという問題の解決と徹底的に向き合った。クレーム処理の仕組みを充実させることも大切だが、同社では顧客からのクレームだけでなく、社員・パート・アルバイトの悩みや不安など少しでも気になることを24時間いつでも相談できる体制があり、結果として月に400件以上の報告になっており、社員との高い信頼関係を生んでいる。

高齢者や障がい者が
働きやすい職場を目指す！

同社では65歳が定年だが、本人の意欲と社内の一定の基準を満たせば全員が何歳までも就労可能。また、基本的には従来の賃金を維持するなど、賃金等の処遇についてもサポートが充実している。現在の最高齢は77歳、65歳以上では100名程度と、同社では多くの高齢者が生き生きと働く。さらには70歳以上の高齢者がいきいき働いている企業「生涯現役いきいき企業100選(2014年)」に選出されるなど、高齢者が働きやすい職場づくりの取り組みは先進的である。また、同社では8名の障がい者が正社員として働いており、会社がそれぞれの個性に合わせて仕事を創出し、業務分担する仕組みをもつ。ある障害をもつ社員の母親は「社長だけでなく社員の皆さんを含めて全社でサポートしてくれるので安心」と、社員の家族からの信頼も厚い。



表彰式の記念写真の様子



会社創立50周年記念の集合写真



家族も集まるバーベキュー大会の様子



永年勤続表彰式の受賞社員の皆さん

会社概要

- ・ 法人名：四国管財 株式会社
- ・ 代表者：中澤清一 代表取締役社長
- ・ 所在地：高知県高知市南はりまや町
- ・ 設立年：1962年
- ・ 事業内容：清掃業務、その他建物に関わる人的提供サービス
- ・ 資本金：10,000千円
- ・ 従業員数：550名（応募書類記載当時）
- ・ ホームページ：<http://www.shikokukanzai.co.jp/>