

指定管理者で首都圏トップクラスの実績。 顧客や地域に愛される総合ビル管理会社

ビル管理業務の現場ではスタッフの技術もさることながら、働く人間の“人間力”が何よりも重要となる。技術力と人間力を兼ね備えたスタッフを擁する毎日興業のサービスは、顧客となるビルオーナーや自治体の施設担当者等から高い評価を得ている。指定管理者首都圏トップクラスの実績も、高いサービスと提案力の証しである。



代表取締役 田部井 功氏

- 代表者 代表取締役 田部井 功
- 設立 昭和48年2月
- 資本金 8,880万円
- 従業員数 2,000人(グループ総数)
- 事業内容 建物経営管理および設備工事
- 所在地 〒330-0842 さいたま市大宮区浅間町2-244-1
TEL 048-642-1238 FAX 048-642-5216
- URL <http://www.mainichikogyo.co.jp>

ビル管理・メンテナンス事業は、設備管理・清掃・警備業務やビル経営をサポートする業務、ビルの機能性更新の営繕業務など、建物全般に関する運営管理を担う。

毎日興業株式会社は埼玉を中心に東京、千葉、神奈川、茨城、群馬のビル・マンション・公共施設等の運営管理を行い、ビル管理・メンテナンス業務を安全・快適・スピード・コスト・省エネにとことんこだわり、「最適環境」を顧客の「心」に寄り添いながら提供している。

「当社のスタッフは日々、技術力と誠実で素直な人間力を磨き、お客さまからたくさんの『ありがとう』の言葉をいただくことを品質の指標にしております。また、当社には4名の一級建築士がおり、定期的に建物の診断やリニューアルを含む長期修繕計画を策定実施し、お客さまのビル資産の価値を高めております」(田部井功社長)

同社が手がける物件数は3,500件以上。オフィスビルやマンション以外に学校、老人介護福祉施設、病院、工場、大型イベント施設や総合体育館、公園といった公共施設の管理も行っている。

→ 清掃業から業容を拡大

会社の設立は昭和48(1973)年、不動産業界で働いていた田部井社長が24歳の時に会社を辞めて毎日興業を興し、ビルの清掃業務から事業をスタートさせた。とはいえ社長自身、清掃業務は全くの未経験だった。

「清掃機材を販売する問屋さんから半年ほど指導をいただきながら、ビル清掃の仕事を始めました。とりあえず名刺をつくって、飛び込み営業をしました。ある日、武蔵一宮氷川神社さまが結婚式場をオープンさせるので営業にうかがったところ、仕事をいただく幸運に恵まれました。大宮氷川さまの実績をいただき、次々と仕事が入るようになりました」

しかし時代は高度経済成長期。その波に乗って次々同業他社が出現し、受注競争は激しさを増していった。

「ビル清掃は、建物ができてから依頼されるものから、ビルが完成する前に仕事が取れる仕組みにしないと受注できないな、と思いました。それで技術者を採用して電気設備や警備システムにも進出し、それらの仕事を受注できるようにしました。ビルが完成して清掃の話になった時には、工事から建物に関

わってオーナーさまと信頼関係をつくっていますから、清掃業だけを行っている会社と比べると、われわれの方が先行している分、有利になりました」

同社は清掃から設備、警備等業容を拡大することで受注の確率を上げていき、同時にビル全体を一括して管理・メンテナンスするサービスの質を磨いていった。現在は設備機器の警備・工事、高い専門性を有する定期清掃、電気保安業務といった各業務を子会社化し、毎日興業は「現場で働く一人ひとりの気持ちと共に お客様の心に寄り添い 安全とスピードでハイクオリティなビルマネージメント」を展開している。

→ 危機となった設備が強みに

昭和54年、同社はいち早くオフィスコンピュータを導入して顧客管理や公共料金計算等のサービス業務を確立した。さらに昭和55年には、大宮駅西口に24時間監視の管理センターを設立する。

「管理センターをつくった時は、会社の土台が危なかった。売り上げより人件費がかかっちゃって(笑)。採算に合うまで10年もかかりました。でも、それを切り抜けて、このセンターを持つ強みがお客さまを獲得する力となって、大宮駅西口の発展とともに当社も成長したと思うんです」

その言葉どおり、翌年の56年には分譲マンションの管理体制を確立し、60年には管理物件300棟を突破するに至った。さらに、当時埼玉県内では大型ビル以外の導入が珍しかった入退出監視システムを独自に開発。埼玉ではいち早く画像転送システムも導入した。

「当時から少しでも他社より1歩先を行き、お客さまに喜んでいただける仕組みを何とでもつくる。そういう一生懸命さが社員全員にあります。そして、それは今でも続いています」

→ 指定管理者トップクラスの実績

同社は、指定管理者として首都圏でトップクラスの

実績を誇る。指定管理者とは、地方公共団体から公共施設の管理・運営を委託された民間事業者のこと。自治体が公募で参加事業者を募り、企画提案方式や総合評価方式などによって決定する。

施設の設備や管理・メンテナンス、来場者が利用しやすいサービスはもちろん、多くの来場者を呼び込むための工夫や来場者が楽しめる企画、運営等、ソフト面の充実も重要な要素だ。同社はその企画提案力から総合体育館や文化センター、健康センター、公園等12もの施設の指定管理者となっている。

「高い付加価値と利用者さまが満足できるサービス



を提供して、少しでも多くの来場者を呼び込む、かつヨガ教室や健康増進等のコンテンツを有料で提供して収入を得ることで、自治体の財政負担を軽くできる提案をする。利用者さまに満足してもらって施設の利用度を高めることが、われわれの一番の目的なんです」

“心地よい空間”“また来たい”、そう感じてもらえるために、スタッフ自らが表に立ち、施設の雰囲気づくりをする。それには利用者とのコミュニケーションが必要不可欠だ。笑顔であいさつをしたり、さりげなく話しかけたり、花を飾ったり等々。同時に利用者から毎月数百通ものアンケートを集め、サービスの自己評

価も行う。

利用者とのふれあいを高め、おもてなしの精神を磨いてきた同社の取り組みは、利用者から95%以上もの「非常に良い」というアンケート評価を得ている。さらにその声は自治体の首長にも届き、同社の取り組みに感謝の言葉が届けられるという。

「アンケートやさりげない会話で、利用者さまから教えられることはたくさんあります。さらに、利用者の方々に楽しんでいただくために何ができるかということ、スタッフが本気になって考えて取り組み、改善していく。そうしたサービスが95%以上の高評価を得

る。敷地内には四季折々の花を植え、積極的に地域の人々へのあいさつや声かけも欠かさない。この清掃活動が地域の人たちにも連鎖して同社が休日の朝は、代わって住人の方々が同社周辺を清掃してくれるという良好な関係が生まれている。

「ある日、本社のある浅間町自治会長さまと三役の皆さまから、『毎日興業の本社が当自治会にあることを誇りに思っています』と、おほめのお言葉をいただきました。当社社員一人ひとりの、マナーや立ち居振る舞いが自治会の皆さまのお手本になっているとうかがい、感動しました！嬉しかったです。東日本大震災の時に近所のガソリンスタンドから『売るほどはないけど、ガソリンが少し残っているから困っているならお譲りしますよ』といったありがたい声をいただきました」

こうした日々の地道な活動が、地域の人々との良い関係を育み、さらに社員自身の人間性を高めていくという好循環を生み出している。

→ 建物の補修ノウハウ提供に向けて

「高度成長期に建てられたビルが次々と築50年を迎え、これから建て替えを考える方が増えていきます。しかし、労働人口が減っていくことを考えると、建て替えは非常に大きなリスクを伴う。だから、100年くらいはもつような補修ノウハウをつくりあげていくというのが、われわれの今後のテーマです」

また、老朽化したビルを壊してコインパーキングにするよりも、十分な補修を加えた後、高付加価値で貸し出すプランを提案することで、建物を有効活用できビルオーナーにとってもメリットが生まれる。同社は今後、そのためのノウハウの構築と提案活動を積極的に進めていく計画だ。

「お客さまに満足していただき、喜んでいただきたい」という、創業以来のふれない姿勢で事業に取り組む同社。顧客に愛され地域に愛されながら、成長を続けていく今後の活躍に注目したい。



管理センターの様子

相乗りされる地域清掃活動

新入社員が行う颯川の清掃活動

ると、相乗効果のようにそこで働くスタッフのモチベーションも人間性も向上するんです」

こうして培われた仕事への意欲や利用者との向き合い方、付加価値を高める企画提案は、オフィスビルや商業ビルにも水平展開できるサービスとなる。「ここでの学びを従業員全員に共有化して、さらなるサービスの底上げをしていきたい」と、田部井社長は語る。

→ 地域に愛される企業を目指す

地域に愛される企業になるべく、同社は毎朝オフィ