

おもてなしを創造する 新幹線清掃サービス

株式会社 JR 東日本テクノハートTESSEI（東京都）



駅や新幹線車両を自らが演じるステージに見立て、最短7分間で最大17両の清掃等を行う高い技術とチームワークを発揮。快適な車両空間と旅の思い出を提供。

受賞 ポイント

- ★ 裏方となりがちな清掃サービスを前面に打ち出すことで、従業員のモチベーション向上とサービス価値の向上の好循環を実現
- ★ おもてなしの心と職人技の清掃が、新幹線の厳格な定時運行とあいまって日本独自の魅力となり、外国人旅行者にも好評を博す。国内外から年間100を超える団体が視察に訪れる

事業内容

お客さまに快適な旅の空間を提供するサービス

1952年の会社発足以来、車両整備を中心に事業を展開。清潔でさわやかな駅・車両空間づくりと、お客さまの目線に立った旅の思い出になるようなサービスを目指し、『さわやか あんしん、あったか』空間の創造」を行動規範に取り組んできた。

現在は、新幹線車両清掃の専門会社として、東京・小山エリアにおける新幹線車両や駅コンコース、乗務員宿泊施設等の清掃業務の他、田端の新幹線車両基地における構内運搬業務等を担っている。

サービスの背景と目的

車両清掃のイメージを一新したおもてなしマインド

60年以上にわたって車両整備を行ってきた TESSEI。駅や車両清掃における蓄積された技術を活かし、新幹線の価値を高めるために、清掃業のイメージを一新した。なかでも注力したことは、従業員の意識改革。自分たちの仕事を清掃業ではなく、お客さまへの旅の思い出をつくるサービス業と捉え、お客さまの視点に立った技術提供とサービスを心掛けてきた。

その結果、清掃サービスは裏方ではなく、お客さまに見られ評価されるものとして認識され、従業員のプロ意識を高め、仕事への向上心にもつながっている。

サービスの特徴と独自性

質の高い清掃サービス

厳格な定時運行を行う新幹線で、清掃にかけられる時間は最短で7分間。最大17車両の座席周りやトイレ、床などを1チーム22人程度で分担して清掃する。常に効率化を目指し、バケツの廃止や遺失物届け忘れ防止策などにも取り組んできた。また、掃除用具は専用のバッグに入れて運ぶなど、お客さまを意識した清掃サービスを提供している。

お客さまをお迎えし、感謝する意識を徹底

お客さまが気軽に声掛けできるように接客用の制服を着用。季節に応じてアロハシャツや作業帽に花を装飾するなど、旅の思い出づくりを演出。ホームでは列車が到着する際や清掃作業終了後に、作業員全員が整列一礼を行っている。

安全確保・マナー啓発を楽しく演出

従業員がデザインしたポストカードやシールを子どもに配布。喜んでもらうだけでなく、ホーム上での子どもの安全確保や鉄道利用時のマナー啓発のために活用している。

サービスをつくりとどけるしくみにおける工夫

お互いを認め合う企業文化づくり

清掃はチーム作業であり、従業員が尊重し合うことが重要であるため、従業員がお互いの仕事ぶりや、おもてなしの好事例をレポートし、お互いを認め合う取り組み「エンジェル・レポート」を推進。定期的に表示も行い、従業員の96%がレポートされた経験を持つ。レポート内容は、お客さまからの声とともに「感動物語」として発行し、全従業員に届ける。

また、管理者が従業員の提案を積極的に取り入れ、従業員の改善意欲や安全性の向上に寄与している。作業時にモチベーションが上がる言葉を集めた「ノリ語集」や、子ども配布用グッズなどは従業員の提案から誕生した。

マニュアル整備・教育制度

清掃作業のマニュアルを、各事業所の清掃仕様にあわせて完備。インストラクターも配置し、技術指導と評価を行っている。また、2016年度には実物の新幹線仕様の研修室を新設。清掃技術とおもてなしマインドの向上や、新規採用者の育成の場として利用し、技術に磨きをかけサービス改善につなげている。

組織データ

組織名	株式会社 JR 東日本テクノハートTESSEI	創立年	1952年
業種	清掃	本社所在地	東京都中央区
URL	http://www.tessei.co.jp	従業員数	912名

得られた成果や与えた社会的影響

広がる TESSEI のおもてなし

清掃サービスとおもてなしの取り組みは、国内外の注目を集め利用者以外にも認知が拡大。外国人旅行者にも好評で日本の魅力発信にも寄与している。大学、ビジネススクール等、年間100以上の団体がサービスやマネジメントの視察に訪れている。

女性管理者の活躍とシニアの再雇用

女性の豊かな感性を清掃サービスや人材育成に活かすため、多くの女性管理者を輩出。時短勤務を導入し育児との両立など、働く女性の支援も積極的に行う。

また、定年後も元気に働ける従業員の活躍の場を広げるため、再雇用制度を制定。現在95名の従業員が定年後も現場の戦力として勤務し、後輩への技術継承に尽力している。

お客さま目線で生まれた「ベビー休憩室」

お客さまとの会話をきっかけに、JR 東日本に相談して東京駅構内にベビー休憩室を設けた。日頃の業務で得たお客さま目線の気配りを活かし、カーテン丈やオムツを捨てる袋の設置を提案。また、季節ごとにディスプレイを手づくりし、おとなから子どもまで利用者の目を楽しませている。

お客さまにもご協力いただく

以前は車内に多くのゴミが残されていた。しかし、降車時に「ありがとうございます」の声掛けとともに、直接、ゴミを受け取るようにすると、お客さまがゴミを持って降車するのが習慣となり、座席のゴミが大幅に減少。作業員の仕事が認知され、お客さまと一緒にきれいな新幹線を保つ意識が共有できつつある。



TESSEI のなかでも、高品質な清掃とおもてなしを提供する専門チーム