

2023年11月発行(年3回)
通巻130号

建設雇用と改善
TOKYO

2023・11
No. 130

都内の建設業に働く人の「雇用・労働・安全」関係の情報誌【テラ】

Terra

Employment & Improvement of the Construction Corporations



地上と地下で密接コミュニケーション

北区王子五丁目地内から同区昭和町三丁目地先間
配水本管(1000mm・800mm)用トンネル築造及びトンネル内配管工事
〔鉄建・南海辰村・ニューテック康和建設共同企業体〕

みらいをつくる 建設×女性力

白石文香さん

〔ショーボンド建設株式会社〕

明日を担う人づくり

株式会社セーフティ&ベル

〔防犯・防災システム、映像・通信ネットワークシステム、省エネ・介護システムなどの企画・販売・施工〕

これだけは知っておきたい

まったなし 時間外労働の上限規制適用問題

■現場で使える天気予報

■News Digest

■TOKYO 名所ウォーキング

■東京労働局からのお知らせ

一般社団法人東京建設業協会 建設労働者確保育成事業推進委員会

コミュニケーションを組織と人材育成の基盤に

株式会社セーフティ&ベル



宇佐見社長

住宅のインターホンの寿命は15~20年だという。マンションでは、セキュリティを強化するため、インターホンに連動した集合玄関のオートロックが1980年代から普及し、2000年代に入って、そのリニューアル工事が増え始めた。マンション居住者のニーズにきめ細かく対応し、インターホンのリニューアル工事を中心に事業を拡大してきたセーフティ&ベル(本社・品川区)の営業展開と人材育成を取材した。

居住者ニーズに対応

あるマンションのインターホンをリニューアルする工事で、メーカーによる管理組合へのプレゼンテーションに同席した時、「居住者を置き去りにして説明している」と思った。セーフティ&ベルの宇佐見社長はそう振り返る。

その説明は、設備の専門的な機能の話に終始していた。しかし相手は設備の素人だ。例えば高齢の居住者に対して、モニターの画素数の多さをPRしてもしょうがない。ボタンが大きく、使いやすいことの方が重要だ。一方、若い人であれば、タッチパネルのスタイリッシュなデザインが好まれる。

居住者のニーズに合わせた、提案型の営業に乗り出した。同社は現在、インターホンのリニューアル工事の受注額で、独立系の施工会社ではトップに立つ。

提案営業で事業拡大

宇佐見社長は当初、父親がつくった会社を継ぐつもりはなかった。大学を卒業後、計量器やレジスターの大手メーカーに就職。バブル崩壊後のモノが売れない時代に、顧客のメリットを第一に考える提案営業の腕を磨いた。

メーカー入社後10年が経って、コンサルタントなどとしての独立を考えていた時、父親から「家に帰ってほしい」と請われた。「独立するのであれば、

ベースがあるところから始めるのもいいか」と考え、2005年、父親の会社に入った。

会社の仕事は当時、入退室管理システムの施工が中心だった。新たな事業を模索したが、鳴かず飛ばずの状態が1年ほど続いた。そのころメーカーから持ち込まれたのが、マンションのオートロック連動インターホンのリニューアル工事だった。

居住者のニーズに合わせた提案営業によって事業を拡大。入社時に20人ほどだった社員は現在100人を超え、大阪と名古屋にも営業所を置く。

事業の拡大に伴って組織体制の改革にも取り組んだ。まず、営業と施工の役割分担を徹底した。取引先や顧客からの問い

合わせにすぐに対応するため、営業担当者の数も増やした。現在、営業担当は社員の約3割を占めている。営業の特化と強化が売り上げの一層の拡大につながった。

社内に研修施設

現場の施工担当者の育成では、資格取得への支援などのほか、独自の取り組みも行っている。

同社では異業種から転職してくる未経験者が多い。一方、リニューアルの現場で、居住者に仕事を教える姿は見せられない。また、いまの若い人には、「見て覚える、も通用しない。

そこで、現場に入るまでに一定の仕事に身に付けられる研修施設「弱电アカデミー」を社内に設置した。実際に使う機材を置いており、配線などを学ぶことができる。ビルの地下にあり、音を出してもかまわない。また、仕事を覚えた後も、メーカーによって仕様が違う、さまざまな設備の施工技術をあらかじめ修得することにも役立つ。



社内の「弱电アカデミー」で仕事を覚える、異業種からの中途採用者

社員の相互理解促進

営業と施工の業務の分離を徹底する一方、組織の活性化に向け同社では、管理部門を除き、個々の社員のデスクを固定しないフリーアドレスを導入し、コミュニケーションを促進している。他部署の社員同士で飲食する場合、1人当たり毎月3,000円まで支給する制度も設けた。

さらに、社員が増えていく中、相手を理解し合える組織づくりをより積極的に進めようと、人の思考や行動パターンの分類手法であるエニアグラムを活用した研修を継続的に実施している。

また、人材の確保に関して宇佐見社長は「中小企業が生き残っていくためには、女性とシルバー人材の活用がポイントになる」と話す。

女性に関しては、過去に施工部門で採用し、続かなかった苦い経験がある。仕事のことで相談できる同性が身近にいなかったことが原因だった。そこで、まず営業部門から女性の採用を拡大することに。現在では、社員の約3割が女性で、東京本社の営業部門では約半数、施工部門でも1割以上を女性が占める。

居住者へのきめ細かな対応などで、取り引き先からの女性社員への評価は高い。ライフステージに応じた働きやすい人事制度などで、今後も女性の採用に力を入れていく方針だ。

顧客満足へ独自マニュアル

同社では、他社との差別化に向け、3年前にCS(顧客満足度)向上委員会を設置し、CSに関する独自のマニュアルを検討し、昨年、ハンドブックとしてまとめた。施工に当たっての居住者への十分な説明や、身だしなみなどがポイントだ。マニュアルを社内に浸透・定着させるため、PCとスマホを使った継続的な試験も実施している。

マンションのオートロック連動インターホンのリニューアル市場は今後も拡大していく。宅配ボックスとの連動など、設備のリニューアルをトータルに提案できる企業として、事業をさらに拡充したいと宇佐見社長は考えている。



独自のCS(顧客満足度)マニュアルの作成を進めた、組織横断のメンバーによる検討会

株式会社セーフティ&ベル

会社概要

住所 ● 東京都品川区西五反田7-23-1 第3TOCビル9階

創業 ● 1969年

事業内容 ● 防犯・防災システム、映像・通信ネットワークシステム、省エネ・介護システムなどの企画・販売・施工

資本金 ● 2,000万円



インターホンのリニューアル工事に際して、マンション居住者らにデモ機を使って製品の特徴などを説明する営業アシスタント課の社員