

# 東日本環境アクセスの取り組み



サービス品質の向上をめざし、さまざまな取り組みを行っています。

## ISOの推進とインスペクション

当社では、1999年にISO14001（環境マネジメントシステム）、2005年にISO9001（品質マネジメントシステム）の認証を取得し、現在では本社内全部署及び現業機関68サイトで両方の認証を取得、環境負荷の低減とサービス品質の向上に努めています。また、品質向上の一環として、2010年から品質企画部内にインスペクション課を設け、受託している全現場を対象に、専門的な視点でインスペクション（出来栄評価）を実施し、現場を指導しています。

## 「優良産廃処理業者」の認定

産業廃棄物処理業について、当社は「優良産廃処理業者」に認定されています。これは、自治体が審査し、事業の透明性や財務体質の健全性など通常の許可基準より厳格な基準をクリアした優良な許可業者を認定する制度であり、安心してお任せいただけるようコンプライアンス経営を推進し、産業廃棄物の適正処理を行っています。

## スーパーバイザー（現場指導専任者）

現業機関における現場指導専任者として、スーパーバイザー（SV）を配置し、各職場におけるOJT（職場での個別教育）の実施と、継続的なフォローアップを行うことで、社員の成長を通じたサービス品質の向上を図っています。



## 魅せる清掃

清掃業務では、出来栄の確保だけでなく、お客さまに対する誠実な行動や身のこなし、接遇などによる「付加価値の向上」が強く求められています。このため、あいさつや身だしなみ、移動時やお客さまからお声かけがあった際の対応などを独自に作成したDVD教材で学習するとともに、研修や勉強会、各職場の巡回・指導などを通じて学習の支援を進めています。

## 普通救命講習

当社が清掃や警備保安などを担当している施設において、ご利用のお客さまや施設スタッフの方々ケガをされた場合など、不測の事態に備えて、普通救命講習の受講を推進しています。応急手当の重要性やAED（自動体外式除細動器）の取り扱いを学ぶことにより、施設の方々と一体となって、お客さまをお迎えする準備をしています。

## 「6S」の取り組み

企業理念の実現に向けた行動指針に、「6S」（整理・整頓・清掃・清潔・<sup>しつぱ</sup>・作法）の実践を位置づけています。これは、既存の5S運動に「作法」[標準化]を加えたもので、均質のサービスを提供できるよう業務の標準化に取り組んでいます。6Sの実践を企業文化として定着させることにより、社員一人ひとりが主体的に考え、行動を起こす風土を醸成しています。

## 社内ビルクリーニング資格制度

正しい清掃知識・技術を習得するだけでなく、お客さま対応やOJTを担う際のポイントなどを幅広く学ぶため、初級・中級・上級に分けられた研修を段階的に受講し、試験に合格した社員を「社内ビルクリーニング技能士」として認定する社内資格制度を設けています。認定を受けた社員の多くが、サービス品質の向上に向け、各職場で活躍しています。

## 声かけ・サポートの取り組み

お身体の不自由なお客さまや高齢のお客さまなど、サポートを必要としている方々にも、安心して施設をご利用いただけるよう、積極的に声かけ・サポートを行う取り組みを進めています。また、さらなる「おもてなしの心」とお客さま対応に必要な実践的スキルなどを学ぶため、「広げよう！声かけ・サポート研修」も行っています。

## サービス推進員

社員一人ひとりのサービスレベルの向上と職場の活性化を図るため、各箇所に「サービス推進員」を任命しています。サービス推進員は、「サービス担当」「6S（整理・整頓・清掃・清潔・<sup>しつぱ</sup>・作法）担当」「改善担当」に分かれ、管理者やスーパーバイザーと連携をとりながら、現場および会社全体のサービス品質向上に取り組んでいます。



## ハッピーポイント制度

ハッピーポイントは、職場の仲間の「いいな」と思う行動をほめる（認める）と、ほめた人・ほめられた人それぞれにポイントが貯まるという仕組みです。社員が互いにほめ合うことを通じて、サービスの原点である「人間尊重の精神」（相手を尊重し、思いやる心）の醸成と気づきの風土づくり、働く意欲の向上を目的に取り組んでいます。

## リスクアセスメントと職場の安全点検

安全の確保に向けた取り組みの一つとして、各職場のリスクを見出し、発生が予測される労働災害の重大さからリスクの大きさを見積もり、優先度を決定し対策を講じていく「リスクアセスメント」を進めています。また、安全計画を策定し、各職場におけるリスクアセスメントの定着に向け、研修や本社による巡回・支援などを行っています。

## サービス・安全フォーラム

現場第一線の管理者やサービス推進員、本社社員などが参加する「サービス・安全フォーラム」を毎年開催しています。「安全の確保とサービス品質の向上が両立してはじめてお客さま満足が実現できる」という認識を共有するとともに、各職場における取り組み事例を発表し、その水平展開を図ることを目的としており、安全の確保とサービス品質向上に向けた意識の醸成に努めています。

## 地域貢献の取り組み

本社のある東京都台東区の地域清掃活動「大江戸清掃隊」に参加し、月1回の清掃活動を通じて、地域の美化に取り組んでいます。また、毎年の「皇居勤労奉仕」においては、皇居内等の清掃や除草などに取り組んでおり、事業所においても、自治体や駅ビルが主催する地域清掃活動などに参加しています。これらの活動は、社員一人ひとりが地域貢献について実体験を通じて考える貴重な機会となっています。

## 環境負荷低減に配慮した施設

当社の本社ビルや廃棄物の収集運搬を担当する足立環境事業所では、省エネ性能の高いLED照明を導入しているほか、会議の電子化やコピー機への出力管理機能設置による紙使用量の削減を行っています。また、本社ビルや当社が運営しているJR東日本東京資源循環センターの一部では屋上緑化も行っています。さらに、同センターではメダカやバッタ、トンボなどが生育し、野鳥などに休息の場所を与える緑地空間（ビオトープ）を設置し、夏場の冷房負荷を軽減する壁面緑化も行っています。

## 改善活動（小集団活動・カイゼン・社員意見発表会）

自律的な社員の育成と職場の活性化をめざして、「小集団活動」「カイゼン」「社員意見発表会」などの各種改善活動を進めています。お客さまとの接点である現場第一線の課題を解決することは、サービス品質の向上にも大きな役割を果たしており、社内における情報の共有化や標準化、メーカーとの協力による商品化なども行っています。

## 技術開発の取り組み

技術開発の取り組みとして「品質向上」と「省力化」をテーマに掲げ、品質向上として新たにアクセスクリーン（嘔吐物処理材）を開発、導入しました。従来よりも、跡残りが少なくきれいに処理ができる上、コストを抑えた仕様となっており、他社にも評判で全国発売を展開しました。省力化としては人員不足に対応すべく、清掃ロボットを導入し、さらに、清掃のイメージアップを目的に廃棄物収集運搬用台車も新たなデザインと安全性で開発しました。今後もIoT技術を生かした開発やユニバーサルデザインの製品導入を進めていきます。

## eco検定の受験を通じたエコマインドの醸成

環境に対する幅広い知識を持ち、率先して環境問題に取り組む“人づくり”と、環境と経済を両立させた「持続可能な社会」の推進をめざし、東京商工会議所が行っている「eco検定」の受験に積極的に取り組むことで、社員のエコマインド浸透を図っています。また、同会議所が支援する「エコユニット」にも登録し、具体的な環境活動に取り組んでいます。



## 環境への取り組み～ペットボトルキャップ回収活動～

2009年1月より社員や事業所から集めたペットボトルのキャップを、リサイクル業者を通じて「NPO法人 世界の子どもにワクチンを日本委員会」（JCV）へ寄付する活動を行っています。2017年度末時点での累計回収数は、約1,418万個となり、2017年6月にはJCVより感謝状をいただきました。ペットボトルキャップはワクチンに変わり、世界の子どもたちの命を救うことができます。また、焼却処分せずリサイクルすることにより、CO<sub>2</sub>削減にもつながります。

### 2017年度 環境活動実績報告

エネルギー等データ	2016年度	2017年度	実施状況
皇居勤労奉仕 参加人数	16名	30名	地域貢献の一環として、皇居の清掃活動を行っている。
大江戸清掃隊 実施回数	15回	15回	本社での定期清掃時に加え休日も定期的に実施し、地域の美化に取り組んでいる。
本社廃棄物 リサイクル率	76.1%	83.9%	一般廃棄物の減少により、リサイクル率が上昇した。
ふるさとの森づくり参加人数	13名	11名	JR東日本主催の「ふるさとの森づくり」に継続して参加している。
eco検定合格者	37名	39名	2017年度は、当社の受験者数が増えたこともあり、39名が合格した。