

# がんばってます!

第20回



東京資源循環センター事業所  
サービス推進員  
鷺沢 茂

このコーナーでは、各箇所で行っているアクセス社員の1日の業務や趣味・人柄などについて紹介します。



東京資源循環センター事業所  
クリーンリーダー  
近藤 真莉

## 鷺沢さんにうかがいました

どのような業務を担当されているのですか？

JR東日本東京資源循環センター（以下、資源循環センター）において、搬入される産業廃棄物の数量管理、機器の故障対応、施設の開錠・施錠等をはじめとする施設管理などを担当しています。数量管理に伴う計量表確認は、資源循環センターでリサイクル処理を行う際の基本データとなるので、チェックは確実に行っています。



気をつけていることは何ですか？

資源循環センターに見学に来られるみなさまの対応も行っており、リサイクルの必要性と具体的な取り組みを理解していただくことに工夫をしています。単純に作業の解説をするだけでなく、リサイクルの必要性や現状なども伝えながら、廃棄する段階で確実に分別を行っていただくよう説明しています。



### 鷺沢さんって、こんな人です！

- 出身地：栃木県宇都宮市
- 実は……：昔、バンドでドラムを担当していました。
- 趣味：音楽鑑賞（グループサウンズからジャズ、演歌まで）

## 近藤さんにうかがいました

どのような業務を担当されているのですか？

資源循環センター内の安全管理や業務改善の推進を担当しています。出入りする車の台数も多く、リサイクル作業に使用している機器も数多くあります。全員が安全に作業できるように作業状況を確認し、また、月1回開催する「安全会議」を活用しながら、作業環境の改善に努めています。作業に伴い発生する音やホコリに対して、耳栓とマスクの着用などに取り組み、現在は、品質の高いゴム手袋の導入を進めています。



どのような時にやりがいや喜びを感じますか？

使用され、廃棄されたものが、リサイクルを通して再度製品として生み出されていくことに、やりがいを感じます。ペットボトルを再利用して製造したことを表すマークが入った商品は、スーパーなどでも自然と意識するようになりました。



また、作業マニュアルの整備を進めていますが、作業者が変わっても、同じ内容、同じスピードで作業を行うことができるように、図なども作成して、わかりやすいマニュアルとなるよう心がけており、実際にマニュアルが運用されている場面を見るとうれしいです。

### 近藤さんって、こんな人です！

- 出身地：埼玉県深谷市
- 趣味：「幕末の頃の日本史に興味があります」「K-POPや韓流ドラマも好きです」

## 鷺沢さん・近藤さんについて、西木所長にうかがいました

鷺沢さんは、ベテラン社員として、若手社員や関係会社社員への指導などを担っています。リサイクル事業は、法令や自治体の条例などによりさまざまな取り決めがあり、その内容に沿って事業を進めていく必要があります。そのため、知識の習得や次の世代への教育はとても重要です。

近藤さんは、まさに次代の担い手として、さまざまな知識の習得に自ら取り組むとともに、日々経験を積み重ねています。



# がんばってます!

第19回

このコーナーでは、各箇所ではがんばっているアクセス社員の1日の業務や趣味・人柄などについて紹介します。



弘済会館ビル事業所 ヴォーグビル支所  
サービス推進員 (6S・改善担当)

熊代 剛士

## 1日の業務のイメージ

9:00

- 夜勤の社員から業務引き継ぎ



空調管理を行う

9:30

- 空調管理 (勤務時間中継続)
- 各種空調機器メーター計測
- 前日の日報確認
- 定期点検



各種メーター数値計測

12:00

- 昼食

13:00

- お客さまからのご依頼に対応



工具を活用した作業

14:00

- 各種メーター数値計測
- 定期点検
- 資料作成

17:00

- 各種メーター数値計測
- イベント会場等の設営



イベント会場の設営

18:00

- 業務終了

\*一部の業務については、記載を省略しています。

## どのような業務を担当されているのですか?

- (株)日本ヴォーグ社本社ビルの設備管理、館内警備、駐車場管理と各種イベントの会場設営が主な業務です。設備機器の運転管理は、お客さまに快適な空間を提供するための根幹になる業務であり、故障や不良箇所の修理に対応するほか、各種メーターが示す数値や五感 (異常な音やにおい、変形・変色、振動など) をフルに使いながら、重大故障「ゼロ」に力を注いでいます。館内警備と駐車場管理では、お客さまに安心して当ビルをご利用いただくため、昼夜の巡回やお客さまのご案内、車の誘導などを行っています。会場の設営業務は、随時開催されるイベントや会議の際に、お客さまのご要望に応じて、机やイス、マイクの配置などを行っています。

## どのような時にやりがいや喜びを感じますか?

- 私たちの仕事に対し、オーナーの方々やお客さまから感謝のお言葉をいただいた時は、心から「私たちの仕事が役に立った」「やってよかった」と思います。私には難しいと思える仕事をまかせられ、諸先輩の意見や文献なども参考にしながら、自分なりの答えを導き出すことができたときにも「小さな喜び」を味わっています。また、受注した臨時工事において、支所全員の知恵と力を結集し、納期どおりに完成できた時には、同じ目的に向けて取り組んだチームの大切さと素晴らしさを感じています。

## 気をつけていることは何ですか?

- 当ビルには、多数のお客さまが来訪されます。各種の点検や工事が行われる場合も、お客さまには快適な空間を提供できるよう、「安全」「正確」「迅速」を自分のモットーとしています。このため、作業にあたっては、①お客さまを第一に考えた点検・工事の計画と実施、②オーナーの方々やチームメンバーとの確実な情報伝達 (コミュニケーション)、③企業理念にある「自律的行動」を通じた自己と会社の成長を心がけています。

## 熊代さんって、こんな人です!

- 出身地: 栃木県宇都宮市
- 趣味: 音楽鑑賞 (洋楽ポップス)、お酒を飲むこと

## 熊代さんについて、清水支所長に伺いました

熊代さんは、常に明るく、職場のムードメーカーです。仕事にも遊びにも正面から取り組み、わからないことは自ら調べる好奇心旺盛ながんばり屋です。今後のさらなる活躍を願っています。



# がんばってます!

第18回

このコーナーでは、各箇所ではがんばっているアクセス社員の1日の業務や趣味・人柄などについて紹介します。



湘南駅ビル事業所  
鈴木 紗穂

## 1日の業務のイメージ

9:50  
○出社

周囲の様子に気を配りながら、フロアの除塵清掃を行う



10:00  
○ラスカ平塚開店時の  
ごあいさつ

10:05  
○インフォメーション前  
でミーティング。注意  
事項の確認など

10:10  
○朝礼。サービス用語の  
唱和など



お客様の動きに注意しながらエスカレーターを清掃

10:20  
○巡回清掃準備

10:30  
○巡回清掃（フロア、エ  
スカレーター、トイレ  
など）とご案内



館内のご案内は笑顔で

11:45  
○休憩

12:30  
○巡回清掃とご案内

14:20  
○休憩

14:45  
○巡回清掃とご案内



16:45  
○業務終了

細部を確認しながらのトイレ清掃

\*一部の業務については、記載を省略しています。

どのような業務を担当されているのですか？

● ラスカ平塚のマーメイドスタッフとして、館内の巡回清掃やお客さまへのご案内を行っています。フロアの除塵やエスカレーターのベルト清掃、トイレ清掃などの際は、安全の確保を最優先に、出来栄の向上、そして、お客さまは私たちを施設の一員としてご覧になっているということを常に意識するよう心がけています。明るい色づかいの制服を着たマーメイドスタッフは、お客さまからも気軽にお問い合わせをいただきます。私は、お客さま対応も魅力の一つと感じて入社しました。これからも、丁寧なご案内を心がけていきます。

どのような時にやりがいや喜びを感じますか？

● お客さまに顔をおぼえていただけた時やご案内に対して「ありがとう」とお言葉をいただいた時は、とてもうれしいです。また、私は、趣味を活かして、ラスカ平塚の館内にイラストを描かせていただきましたが、そのイラストをご覧になったお子さまとお母さまが、「この絵はなに?」「これは○○だよ」などと話されているのを見た時も、とてもうれしく思いました。

気をつけていることは何ですか？

● 小さなお子さまをお連れのお客さまのご来店も多く、安全の確保には最大限の注意を払っています。また、ご年配のお客さまや障がいをお持ちのお客さまがお困りのご様子の時には、積極的にお声かけし、ご案内することで、「ラスカを利用してよかった」と思ってもらえるように取り組んでいます。

## 鈴木さんって、こんな人です!

○出身地：神奈川県平塚市

○趣味：イラストを描くこと。「ラスカ平塚」2階のベビーステーションや5階授乳室の壁などにイラストを描いています。ぜひ見に来てください。

## 鈴木さんについて、宮下所長に伺いました

「若いのに、えらいね」「きれいにしてくれて、ありがとう」とお客さまから声をかけていただく機会が多く、人柄の良さがうかがえます。マーメイドスタッフとして、館内の巡回清掃やお客さまへのご案内などを行っています。お客さまに声をおかけする際に、笑顔で細やかに対応できるよう、毎朝熱心にロールプレイングに取り組んでいます。これからも、得意なイラストを描くことで、さらにラスカ様に貢献できることを期待しています。



# がんばってます!

第17回

このコーナーでは、各箇所ではがんばっているアクセス社員の1日の業務や趣味・人柄などについて紹介します。



品質管理本部 研修指導部人材養成課  
スーパーバイザー 東京事業所在勤  
村瀬 未来

## 1日の業務のイメージ

8:15

- 朝礼
- ミーティング

9:00

- 開館前の東京ステーションギャラリーにおける定期清掃



ポリッシャーも使用

10:00

- 新人スタッフへの机上・実務の教育
- 巡回指導後、力量チェックシートへの記録入力



出来栄えについて細かく指導

12:00

- 昼食

13:00

- 駅構内やグランルーフにおける清掃の作業確認・指導



清掃箇所をチェック

15:00

- 新人スタッフへの指導方法について打ち合わせ
- 事業所独自の資料の作成と写真の撮影

16:00

- 業務日誌の作成、仕様書の確認



仕様書の内容について調べる

17:05

- 業務終了

\*一部の業務については、記載を省略しています。

## どのような業務を担当されているのですか?

- 東京事業所のスーパーバイザー(SV)の一員として、東京事業所にいる他3名のSVと協力し、新人スタッフの指導・育成、業務全般の作業内容の確認などを担当しています。また、現場では、巡回業務や駅舎等の清掃支援を行うほか、本社へ赴き、新人教育用の資料作成なども幅広く行っています。新入社員頃の当社勤務では、契約不履行にならないように契約書と仕様書をきちんと作成し、着実に業務を行うことの大切さを学びました。新宿事業所における管理者補助業務の経験も踏まえ、現在は仕様書を作業手順に書き換え、事業所のリーダーや各班のスタッフの方々に仕様書のとおり作業を行うよう指導しています。

## どのような時にやりがいや喜びを感じますか?

- SVとして、グランルーフの開業前は、新しいスタッフとのコミュニケーションや、お客さまへのご案内のため場所を覚えるのに苦労しましたが、現在では、一人ひとりがしっかりと業務を遂行しており、大変うれしく思っています。ほかにも、年上の方を指導する際に、考えや意見がしっかりと伝わった時にやりがいを感じます。指導をする上で、困っていることをはじめ、作業方法や汚れの落とし方などで疑問が出た際には、実際に現場で指導を行うように心がけています。また、今年の3月にビルクリーニング技能士に合格したことも、大きな自信となりました。

## 気をつけていることは何ですか?

- グランルーフでの清掃の出来栄えについては、常に意識しています。建物に花崗岩などの石材が多く使われているので、ガムの跡やシミなどを見つけたら、夜勤スタッフと連携を図って、すぐに落とし、美観を損なわないよう心がけています。東京事業所では、全員が緑の袋を持ち、ゴミを拾うよう徹底しているほか、自身もゴミをまたがないようにしています。また、トイレ清掃にも気を配っています。トイレのインスペクションで指摘された点については、再度指摘されることのないよう、指導する際にも注意しながら、取り組んでいます。

## 村瀬さんって、こんな人です!

○出身地：千葉県習志野市

○趣味：旅行「温泉が好きで、よく行きます。最近、秋田県の乳頭温泉郷に行き、日頃の疲れを癒してきました。」

## 村瀬さんについて、佐藤所長に伺いました

村瀬さんには、お客さまに快適にご利用いただけるよう、SVとして「清掃の出来栄え」の確認やスタッフへの指導を行うなど、サービス品質の向上に取り組んでいただいています。また、普段から積極的にスタッフと関わりを持ち、働きやすい職場づくりに貢献しています。今後も、スタッフの指導や育成など、SVとして活躍することを期待しています。



# がんばってます!

第16回

このコーナーでは、各箇所ではがんばっているアクセス社員の1日の業務や趣味・人柄などについて紹介します。



本社 品質管理本部  
CS推進部 サービス企画課  
久保田 恵末

## 1日の業務のイメージ

9:00

○本社内の清掃（当番制）

9:30

○朝礼

9:40

○メールの確認

○各事業所が業務管理システム「**ECHO'S**」内にある「お客さまの声」や社内のシステム掲示板に投稿したおほめ、ご意見などの確認



電話対応



原稿や資料の作成

12:00

○休憩

13:00

○社内報「ACCESS」や「声かけ・サポート通信」、「『GOOD NEWS』『BAD NEWS』」の原稿作成

○資料作成

15:00

○本社で行われる各種研修での講義



上司への報告と相談

17:00

○研修受講者から回答されたアンケートの集計



研修時の講師

17:36

○業務終了

\*一部の業務については、記載を省略しています。

どのような業務を担当されているのですか？

- サービス品質の向上を通じた「お客さま満足」のさらなる実現に向けて、さまざまな取り組みを行っています。具体的には、駅・駅ビルなどをご利用のお客さまやオーナーの方々からいただいたおほめ、ご意見などの集約、それらをまとめた資料の作成、会社全体で取り組むべき課題に対する改善策の事業所への説明、社内報「ACCESS」や「声かけ・サポート通信」、「『GOOD NEWS』『BAD NEWS』」の原稿作成などを担当しています。また、新規採用者研修やお客さま介助スキルアップ研修では、講師の役割を担っているほか、7月から活動をスタートする「サービスインストラクター」の一員でもあります。

これまで、どのような業務に携わってきましたか？

- 入社して4年目になりますが、これまでに池袋駅ビル事業所とJR南新宿ビル事業所での勤務を経験しました。現場で行われている実際の業務のほか、所長・スタッフの立場や苦労がわかることは、今の業務において、とても役に立っています。

気をつけていることは何ですか？

- 研修での講義や現場でお話をさせていただく際は、受講しているスタッフ全員がしっかり内容を理解できるよう、わかりやすく説明することを心がけています。これまで私は、多くの人の前で話をすることが得意ではありませんでしたが、昨年度行われた講師養成研修を受講し、外部の先生から会話術や話の組み立て方について指導を受け、その後も練習を積み重ねたことで、苦手意識がかなり克服できたと思っています。

どのような時にやりがいや喜びを感じますか？

- 事業所での勉強会などで、新規採用者研修を受講したスタッフから、「教えてもらったことを実践しています。役に立っています」と声をかけていただくと、やりがいを感じるとともに、「さらにならぼう!」という気持ちになります。

久保田さんって、こんな人です!

- 出身地：神奈川県平塚市
- 趣味：「最近、ランニングを始めました。」
- その他：「eco検定とサービス介助士（2級）、サービス接遇検定（2級）の資格を持っています。」

## 久保田さんについて、滝口部長に伺いました

久保田さんは、「お客さま満足」の実現に向けて、「お客さまの声」の分析を行うなど、サービス品質の向上に努めています。また、トイレの清掃時にご意見などをいただくケースが数多く発生している現状の中、トイレ対応マニュアルを作成して勉強会を開催するなど、速やかな現場支援に取り組んでいます。今後も、「サービスインストラクター」として、さらなる活躍を期待しています。

