

第 52 期事業年度を振り返って

平成 23 年 8 月 1 日から

平成 24 年 7 月 31 日まで

社長 富田 稔

当事業年度における我が国の経済は、東日本大震災の影響による停滞から、緩やかながら回復傾向が見られたものの、タイの洪水被害の影響、急激な為替の変動や欧州の経済不安などから、依然として先行き不透明な状況で推移いたしました。

ビルメンテナンス業界におきましても、東日本大震災以降、顧客のインフラ整備の意識や省エネへの関心が高まる一方、景気動向や企業業績など先行きの状況を見極めることが困難であることから、顧客の施設維持管理コストの削減意識は一段と強まっており、引き続き厳しい状況が続いております。また、新規契約の受注は競争の激化から困難を極め、利益におきましてもコスト圧縮から一段と低下傾向にあります。

こうした中、当事業年度の当社は、顧客の各種ニーズにマッチした提案営業を積極的に展開するとともに、業務の内製化を促進する為品質管理部の機能強化及び協力会社発注業務の見直しを行い、自社の力量アップを図ると共に事故クレームの防止に努めて参りました。また、「企業体質の変革と転換」を目指し、次世代への業務移管と各事業所体制の再構築に取組み、更に高品質のサービスを継続的に提供することにより顧客との「安心と信頼」の関係を積極的に維持強化するなど、業容拡大に取組んで参りました。

当会計年度の契約改定に伴う業績は、新規案件の受注は 14 件総額 73,793 千円、契約変更に伴う増減額は 32 件総額▲21,856 千円、解約は 11 件総額 16,211 千円となり、売上の伸びは年間契約ベースで 35,725 千円（前期実績 12,109.9 千円）となりました。

以上の結果、期首に掲げた売上目標に対して、達成率 92.0%となりました。利益につきましては、収益改善活動を全社挙げて展開し、高品質なサービスの提供と同時に低コスト体質の定着に取組みましたが、期首に掲げた粗利益目標に対して、達成率 90.0%となりました。

会社の経営管理体制としては、平成 24 年 1 月末に当社が出資していた企業が今後の事業計画の見通しが難しい為特別清算を決議し、精算の手続きを取りました。認証等に関しては、ISO14001 更新審査を平成 24 年 6 月 19 日に終了し、個人情報を適切に保護している事業者が付与されるプライバシーマーク認定を継続できる体制を堅持し、警備業法における警備業の認定を継続して取得しています。また、文書交換・使送業務が法に基づく許可事業のため、信書便法による特定信書便事業の許可を継続して取得しています。更に、病院業務における医療関連サービスマーク認定基準の厳守にも努めています。

社内ガバナンスの取組みとして、労働基準法・労働安全衛生法・最低賃金法などの法令遵守を徹底する為の取組み、受託業務における仕様完全履行の為の再教育、定期特別作業時のリスクアセスメントの啓発とその実践を推進しています。また、事故クレーム撲滅の

一環から一部業務の自社化を図り、お客様満足度を向上させる取組みを行いました。

人事労務面においては、平成 23 年 4 月 1 日より段階的に導入した新人事賃金制度を本格導入し、将来への事業継承基盤を強化しました。また、今期から従業員の福利厚生事業として位置付けられていたサンセイ会への助成金を減額し、関連して慶弔扶助金支給規定等の見直しを図り施行しました。これまで、会社創立記念日に開催していました記念式典並びに懇親会も 5 年 10 年の周年行事に改めましたが、永年勤続表彰は形式を変えて毎年開催することになりました。人材の採用に関しては労働市場のひっ迫から困難を極めておりますが、従業員からの人材の紹介実績を考慮して、新たに紹介手当支払制度を発足させその実績に報いることとしました。

営業面におきましては、NHK 事業部の当期の課題であった契約をすべて継続受注が出来た他、新規に信書便事業を受託しました。また、昼間の学校警備、図書室管理業務、寮管理業務、清掃業務などを受託することが出来ました。しかしながら、多くの物件で従来までの指名競争から一般競争に移行したこともあり、札幌営業所においては不落或いは予算を引下げて落札する結果となりました。また、東京都から受託している施設管理業務をはじめ多くの官公庁案件も競争の結果予算を引下げて受託するに至り、収支は大幅に悪化しました。

債権管理においては、前期からの売掛金未回収の件は、東京地裁の仮押えと判決を経て和解案を受け入れて回収を図っていますが、予定の返済額を回収するには至っていません。

品質管理面からは、業務における自主的な「リスクアセスメントの実施」「ヒヤリハット活動の推進」「危険予知(KY)活動の推進」などの労働安全活動を継続的・計画的に推進しました。また、安全衛生委員会と連携して社内安全標語作品を広く社内に募り、労働災害の防止に努めました。特に教育研修としては、部外研修 9 講座 12 名・社内研修 5 講座 49 名がそれぞれ出席し、関連知識の習得に努めました。また、協業企業と合同で清掃業務の作業インスペクションの取組みを継続しています。

企業市民として社会から求められる社会貢献の取り組みとして、都立高校の 1 年生を対象とした『高校生のインターンシップ受入』や『NHK 交響楽団・NHK 厚生文化事業団・渋谷社会福祉協議会・私立学校維持協力会への寄付』『とうきょう次世代育成サポート企業の登録』『エコキャップ運動参加』『カレンダー国際協力活動参加』などを継続して取り組みました。

広報活動として、オフィシャルサイト SANSEI-INC.COM と CSR サイト SANSEI - CSR. JP を活用して経営姿勢を広く社内外に公開することに努めてきました。特に今年度はオフィシャルサイトに「サンセイ ブログ」と「サンセイ facebook」を立上げ、多方面に情報発信を試みました。これらの取り組みは、当社の利害関係者との「安心と信頼」の関係をさらに深めることにつながると考えています。

今後の経営環境の見通しにつきましては、東日本大震災の影響からは緩やかながらも回復基調にあるものの、欧州の金融不安による海外景気の下振れ懸念、長期化する円高傾向、

原油価格の高騰や電力の供給制限などの問題が依然として残り、また、政治の混乱も重なり、経営環境は引き続き予断を許さない情勢が続くものと思われます。

ビルメンテナンス業界におきましても、オフィス賃料の伸び悩みや、企業の今後の業績動向に対して先行き不透明感が強いことから、既存物件におきましても、顧客のコスト削減を目的とした契約価格の見直し・仕様変更の動きが継続し、新規物件の受注についても同業者間の受注競争が激化するなど、厳しい状況が続くものと予想しています。

当社におきましては、昨年2月に創立50周年を迎え、新たな50年に向けてスタートいたしました。今後も永年にわたり培ってきた専門技術を背景に顧客満足度の向上につながる清掃業務等の中核事業分野に加え、設備保守業務等の関連事業分野の社内体制を強化した上、バランス良く積極的に営業展開することにより、業務拡大を図っていく考えです。

また、マーケット変化、お客様の求める品質と多様化するニーズに的確に対応する業務体制の構築をするため、専門技術の更なる追求、品質管理の強化を図るとともに、社内業務プロセスの見直しや新予実管理システムの有効活用により業務効率向上を図り、高品質サービスの提供及び収益構造の改善を実践していきます。さらに、従来から取り組んできている環境活動並びに社会貢献活動を一層推進し、社会に貢献して行く所存であります。

第 53 期経営方針

■スローガン■

「創造と挑戦」「安心と信頼」

■ 基本政策 ■

(社会的貢献)

- ・ 行動理念と到達目標を「創造と挑戦」と「安心と信頼」のスローガンに定め、その思いを「人と建物にやさしいプロのサービスを」のメッセージに載せ、お客様と社会に広く共有していきます。

(未来を目指して)

- ・ 未来に継続発展する企業を目指して、オンリーワン事業の創出とニッチ分野の営業開発を促進します。
- ・ 建物総合管理会社を目指し、電気空調設備保守業務の自社体制の構築に努めます。

(企業行動指針)

- ・ 社内「企業行動指針」の徹底を図り、法令を遵守し社会的な常識と良識に基いた事業活動に努めます。

(行動指針)

- ・ 社内「行動指針」を自覚し、チームプレーを常に意識した行動を努めます。

(業績改善)

- ・ 新規売上げの獲得と粗利率 23%以上を目指します。

(業務の内製化)

- ・ 業務の内製化を進め、自社の力量アップと事故クレームの低減に努めます。

(新規顧客の開発)

- ・ マーケットの拡大として最低 20 社以上の新規顧客の開発を目指します。

(人事労務政策)

- ・ 新人事賃金制度の本格導入による抜本的な経営改善の実施を行います。

(経営管理)

- ・ ISO14001 と P マークの運用・更新の取り組みから、社内の経営管理体制の向上を図ります。

(収支改善)

- ・ 新たな利益源確保と組織見直しに依る収支改善を図ります。

- ① 新規物件獲得と立上業務への全社サポート
- ② 営業所の体制見直
- ③ 本社機能の費用対効果の再検討

第53期 営業部方針

■スローガン■

「創造と挑戦」.「安心と信頼」

■基本方針■

「役割と責任の自覚」

「原価意識を持った提案型営業」

「戦略と実行」

■サブテーマ■

省略

■基本政策■

1. 既契約先の継続受注と業務拡大

「継続受注」

- ・顧客窓口に対する定期訪問を実施し、絶えずニーズの把握に努め、その要求に答えます。
- ・定期訪問にともない、社内品質インスペクションも同時に実施します。

「業務拡大」

- ・スポット業務の開拓のため、現場責任者は顧客情報の収集に努めます。
 - ・その為、現場責任者の自覚教育を定期訪問時及び合同業務連絡会、全体会議にて行います。
 - ・既顧客に新しい技術、施工方法を提案し業務拡大に努めます。
 - ・少人数現場、夜間現場については、タイムカード回収時及び給与明細配布を利用し、2ヵ月に1回コミュニケーションをとり、現場の情報を収集します。
- 尚、現場責任者とは、営業顧客担当者も含みます。

「環境事業」

- ・ISO14001 認証会社であることを最大限にアピールします。
- ・ケムドライシステムを中心とした環境商品を紹介し、お客様の困っている事をクリアにすることで、「信頼」を勝ち取ります。

2. 建物を総合的に管理できる会社創り

- ・短期的・中期的には、協業会社とのコラボレーションにより対応するが、長期的には自社完結型を図ります。
- ・設備とそれにとまなう24時間緊急対応に備え、新たな協力会社の発掘を過去に実施してきました。これらの協業を活かし、マンション管理会社、不動産管理会社に対する営業活動を53期も継続します。

- ・建物管理をする上で求められる人的要求において、防災センター要員、自衛消防隊要員、建築物環境衛生管理技術者(増員)の育成を図ってきました。引き続き消防設備士、防災センター要員、自衛消防隊要員の育成を図ります。
- ・長期的には、当社独自でFMができる頭脳を持ち、建物を総合的に管理できる会社となります。

3. 同業他社との差別化

- ・環境商品の提案による環境負荷を低減、ユーザーが本当に困っていることを解決することで、単なるビルメンテナンス会社ではなく環境問題を真剣に考え、社会に貢献していることをアピールし差別化を図ります。
- ・会社資格であるISO、Pマーク、特定信書便を新規顧客及び既存顧客にアピールして事業の拡大、業務の獲得を図ります。

4. 法律に則った「人材雇用」ーコンプライアンスの実現ー

- ・採用及び雇用に関し、社会保険 厚生年金 雇用保険 最低賃金等法律に則り良質な人材の確保に努めます。
- ・従業員の労働条件、職場環境の充実等により、長期的な雇用安定を確保します。
- ・募集広告・方法・面接には応募者の気持ちを充分考慮し、親切、丁寧、明確に対応します。
- ・従業員との間で、個人情報保護法の適切な遵守を実施します。

5. 将来を見据えた人材教育

- ・当社が継続的に発展するための最重要課題であることを踏まえ我々の持っている経験、技術等ノウハウを後輩に伝えるとともに、若い力・知恵を思う存分発揮できる職場環境創りを継続します。
- ・若い営業マンからの柔軟な発想を吸収して新しい営業活動、営業戦略を展開していきます。
- ・当社の弱点である設備を拡充するために、有資格者及び経験者の採用をします。総合管理業務を受託するためには重要課題と考えます。

6. 「顧客志向」と「現場志向」の徹底のため次の政策を実施します。

「顧客志向」の徹底

- ・顧客窓口に対する定期訪問を実施し、絶えずニーズの把握に努め、その要求に答え、そのニーズに合わせたサービスの提供を目指します。
- ・品質インスペクションを実行し、その成果をもって顧客とのコミュニケーションをとり、また環境に配慮した提案活動を行います。

・業務管理の徹底。

52 期の反省として、新規現場がなかなか立上らない、朝の短時間女性パートの採用が難しい、採用しても直ぐ退職する、ということがありました。これらの問題点は下記のこととされます。

- 1、積算時の現場運用体制の考え方があまい。
- 2、積算人件費単価が、現場に合わない。
- 3、立上げに係る人的不足
- 4、導入した作業員への教育者の人的不足
- 5、部門間の情報の共有化不足
- 6、部門の垣根による協力体制不足

1 は、経験のなかで作成した運用体制を、品質管理部長及びビル管理本部長にアドバイスをもらう。

2は、地域性、時代の流れを考慮した業務別、時間帯別、時給単価をリサーチし、その現場にあった積算単価を算出する。

3, 4, 5, 6は、対策を立てる上で各部門との協議が必要と考えます。

「現場志向」の徹底」

- ・現場と本社との信頼関係を構築するため、訪問時のコミュニケーションを大切に、ボトムアップを図ります。
- ・予算.予実.契約内容.仕様内容及び品質インスペクション結果等の情報をタイムリーに伝達し、情報の共有化を目指します。
- ・交通事故による労災事故防止として、営業車・使送車は使用する度に始業点検を実施し、整備のゆきとどいた車を使用します。(運転日報の内容で)
また、日々洗車に心遣い気持ちよく使用します。
- ・環境に配慮した運転により環境負荷低減に心がけます。
- ・労災事故防止として、従業員各自の自己管理を促し(品質管理部の協力を仰ぐ)常に危険と背中合わせである事を自覚してもらう。協力会社の皆様にも会社を通して、自己管理及び社用車の始業点検の実施を継続します。
- ・天災や災害時の緊急対応・緊急連絡のため、緊急連絡体制を構築してきました(品質管理部の協力を仰ぐ)。常にこれをメンテナンスして、いかなる時でも自己・家族の安否を確認できるようにする。

7. 情報の共有化

- ・各営業マンの持っている情報を共有し、案件により有効な戦略をたてるため、毎週月曜日の午前中に30分ミーティングの実施を継続します。(議事録管理)

商談進捗の報告

困っていること

上手く受託できた理由

受託できなかった理由

営業戦略の討議等

8. 安心と信頼の取り組み

- ・部内で常に意識するため、毎週の30分ミーティングのなかで事故・クレーム事例を再確認します。(議事録に記載)
- ・品質チェックにともなう年1回のお客様満足度チェックを、必要に応じた顧客にアンケートを実施し、その結果を分析、対応策をたて行動します。
- ・部内現場のセルフチェックを定期的に行います。担当以外の現場を巡回します。このことで、部の現場を誰もが最小限把握することが出来、情報の共有化につながります。
- ・上記のことを、各管理現場及び協力会社、場合によってはお客様にタイムリーに伝達し、事故を未然に防ぎます。
- ・やむなく問題が起こってしまった時は、まずは会社に一報し指示を仰ぎます。そして全ての業務に優先して対応します。

9. NHK 事業部への支援と協業

- ・NHK 事業部の営業的支援及び NHK 物件の継続受注に強力にサポートします。

10. 将来を見据えたノウハウの蓄積

- ・当社の管理案件が将来、総合評価方式やプロポーザル方式の競争になることを想定して、企画提案書を作成します。(病院、と案件を絞ります)
- ・指定管理者及び市場化テストに参加、数多くの企画提案書を作成し、ノウハウの蓄積を図ります。
- ・業務別提案書を作成することで、部内全員が商品知識を習得し、営業ツールとして活用します。

11. 以下省略

第53期NHK事業部方針

[スローガン] 安心と信頼

[基本方針]

1. 各事業所の継続発展、及びコンプライアンス遵守の徹底並びにクオリティーの維持向上に努めます。
2. 「安心と信頼」のスローガンのもと、従業員に「企業行動指針」と「社員行動指針」を周知徹底し、その実効性を図ります。
3. 事故・クレームゼロを目指します。
4. 次世代への業務移管と事業所体制の構築に努めます。
5. 全社サポート体制の一翼を担うよう努めます。
6. 予算を達成するよう最善を尽くします。

[基本政策]

1. NHK 事業部の各事業所の継続発展、コンプライアンス遵守及びクオリティーの維持向上のため
 - ①継続発展、コンプライアンス遵守
 - ・顧客の情報収集を十分に図ります。
 - ・顧客の要望を的確に把握し、即応します。
 - ・業務管理責任体制の改善見直しを図ります。
 - ・真の実務会社として内製化に努めます。
 - ・顧客にとって必要なニッチ分野での業務を提供します。
 - ・オンリーワン企業としてのサービスを顧客に提供します。
 - ・各事業所などにおいて定例会等を実施し顧客のニーズ、顧客からの問題点を的確に把握します。
 - ・コンプライアンス、社会規範遵守徹底の為、定期的教育を実施します。
 - ②クオリティーの維持向上の為
 - ・セルフインスペクション、他社との連携によるインスペクションを実施します。
 - ・一人一人の従業員の技術、意識の向上のための教育を実施します。
 - ・現在のクオリティーの状況を把握し（平面図への落とし込み等を通して）、その状況に即した対処方法を構築します。特に剥離作業を可能な限り計画化、定期化し予防メンテの考えを導入していきます。
 - ・環境配慮型の資機材の導入(例えば、アルカリイオン水等)を積極的に行います。
 - ・作業の効率性とクオリティーの維持向上の両立に努めます。
- 2 企業行動指針、社員行動指針の周知徹底
 - ・チームサンセイの一員としての行動を絶えず意識して行動します。
 - ・企業行動指針、社員行動指針を周知させ「人と建物に優しいプロのサービス」を提供することにより顧客からの安心と信頼を得るようにします。

- ・従業員一人一人は、社会に必要なサービスを提供する重要な使命を持った人間であること自覚し自負心をもって作業を実施します。

3 事故・クレームゼロを目指します。

- ・事故・クレームが起きない、起こさない為の対策、例えば定期的な安全教育、鍵の保管管理、健康管理、引き継ぎの徹底、作業手順の見直し、資機材の安全使用の徹底、基本作業の繰り返し等を実施します。
- ・万一、事故クレームが発生した場合原因の追及、対策等 P-D-C-A サイクルを実施します。
- ・作業前、作業の際のリスクを徹底的に抽出し、リスク回避に努めます。

4 次世代への業務移管と事業所体制の構築に努めます。

- ・次世代への業務移管がスムーズにいくため、可能な限り業務のマニュアル化に努めます。
- ・各事業所の組織、責任体制の見直しを図り、従業員の働きやすい、働きがいのある現場の実現にむけて努力します。

5 全社サポート体制の一翼を担うように努めます

6 予算を達成するよう最善を尽くします。

- ・既存の年間契約を確実に継続する。そのためには、仕様に基づいた業務を実施するだけでなく、より付加価値のあるサービスを提供する。気遣いのある、思いやりのある仕事を提供します。
- ・顧客の考え、要求を先取りし、提案することによって随契、新規スポットの獲得に努力します。
- ・無駄、無理をなくし経費の削減に努めます。
- ・情報アンテナを張り新規の顧客、新規の案件発掘に努めます。
- ・新規年契の利益率は、出来る限り 23%を超えるように設定し、獲得のための営業努力をします。

第 53 期 品質管理部方針

■ スローガン ■

「創造と挑戦」

■ 基本方針 ■

「安心と信頼」「企業行動指針の徹底」

■ サブテーマ ■

「災害ゼロ～危険ゼロ職場へ」

「好感度アップの推進」

■ 基本政策 ■

1. 「労働安全衛生管理システムの継続推進」

労働安全衛生管理システム水準のさらなる向上を図るため、職場の危険要因を合理的、体系的に減少させ、組織的、継続的な労働安全衛生管理システムを整備し、職場にある危険・有害要因を特定評価し、そのリスクを下げる自主的な労働安全衛生管理システムの継続を推進します。

①危険予知活動「KY」「KYT」の継続推進

危険予知活動の適切な実施、特に高所作業・定期清掃における KY 活動の実施を推進します。

: KY 活動とは作業にかかる前にミーティングを行い、その作業に潜む危険を短時間で話し合いこれに対する対策を取り一人一人が行動目標を立て実践します。

②有害化学物質及び医薬用外劇物の取り扱いの推進 「24 年 8 月 1 日導入」

有害化学物質及び医薬用外劇物の取り扱いの徹底と推進をすることにより、従業員の安全を確保するとともに環境汚染防止の推進を図ります。

③リスクアセスメントの継続実施

各事業所で作業計画、施工計画の作成又は変更する時、あるいは危険の予想される作業にその方法、作業手順の作成又は変更時「リスクアセスメント評価」を実施し、その結果に基づき安全措置の実施を促進します。

④ヒヤリハット活動の継続推進

労働災害に至らないまでも重大事故が発生する恐れがあった「ヒヤリハット事例」等を調査、分析し全従業員でその情報を共有し事故未然防止を図る為、ヒヤリハット活動を継続推進します。

1-1 労働災害の再発防止

労働災害を減少する為に、発生した労働災害の背景や原因、その類似災害の再発防止や潜在的な危険要因の低減策を講じます。

〈重点対策〉： 物損事故防止： 接触・転倒事故防止： 紛失事故防止： 交通事故防止

1-2 安全管理対策の継続的な改善

上記施策を適正に実施すると共に、それらを評価、改善する仕組みを整え、安全管理対策の継続的な改善と向上を図ります。

P (計画) D (実施) C (検討) A (処置)

継続的な改善、向上その実施成果について、定期的に評価し見直しを図ります。

1-3 災害未然防止の強化と意識の改善

- : 安全衛生推進として現場責任者・業務責任者・一般社員を対象とし「安全第一リボン」を着用することにより尚一層の意識高揚を図ります。(期間「10月1日～1月31日」)
- : 年末年始安全運動推進として12月1日～1月31日まで年末年始無災害運動バッチを配布し尚一層の災害未然防止の継続推進を図ります。 「全従業員に配布」
 - : 全員参加による安全衛生運動の推進 (広報活動によるマンネリ化の防止)
 - : 確実なリスクアセスメントの実施 (職場単位のリスクの特定と対策)
 - : 業務単位の危険予知防止 (KYT・KYの実施と推進)

労働安全衛生管理システムの導入により事業所内の危険箇所の特定制と改善を継続推進中です。またKYT・KYの導入、さらに災害未然防止の推進のため、作業前危険予知・危険箇所の特定制及び改善・マンネリ化の防止・従業員の意識向上・災害事故未然防止の工夫と共有化をより推進する為に表彰制度を引き続き推進します。

- 「表彰対象」 原則1事業所/年1回(期末)(品質管理部)
- : 労働災害防止の取り組みに貢献した事業所
 - : 事故・クレーム・災害事故の発生0に貢献した事業所
 - : 安全衛生の改革・改善に貢献した事業所
 - : お客様より優良事業所として評価頂いた事業所等

2-1 お客様満足の上昇と好感度アップ運動の推進 「24年8月1日導入」

～お客様満足はマナーから～

私たちは常にお客様の立場に立ち、お客様の視点、目線で考え行動し、お客様に必要とされる会社を目指し、仕事は勿論、清潔な身だしなみ、明るい挨拶、常識ある態度で人に接するマナー意識・行動を高め「安心と信頼」「快適環境創造」を提供することを目指します。

その為により多くの人から愛されるマナーを身につけるため「好感度アップ推進運動」を推進します。

「行動目標」

「挨拶」 温かい人間関係の第一歩

- : 相手の目を見て・相手に合わせて・大きな声で明るく対応します。

「言葉遣い」 言葉遣いは心遣い

- : 心遣い・気遣いで「明るく・やさしく・丁寧」を心掛けます。

「身だしなみ」 第一印象「清潔感とひかえめ」

- : 名札及び入管証等の着用と携帯を徹底します。
- : いつも清潔な服装を心掛けます。

2-2 職場の快適環境創造の継続推進 「明るい働きやすい環境づくり」

昨今の雇用状況の不安定及び高齢化・退職者の未然防止を踏まえ、より職場の快適環境を推進し明るい職場環境の創造を「人間関係・業務の遂行・問題の解決」目指します。

「団体行動と人間関係」「ルールの遵守」「思いやりの心とマナー」をテーマに広報活動とともに現場に出向き「明るい働きやすい環境づくり」を推進いたします。

3.安全衛生委員会との連携

品質管理部・安全衛生委員会との(部会・委員会)等により情報の共有と連携し労働安全衛生・労働災害防止の強化を図ります。

①広報活動の推進

安全衛生委員会・品質管理部より、未然事故防止、交通安全運動推進、労働安全衛生推進等事故に係る、キャンペーン、パンフレットの配布、掲示を推進、継続し未然事故防止に取り組み、事業所、作業員、協力会社の皆様に周知し労働災害・未然事故防止の推進を図ります。

4.「継続的施策」

①社会貢献活動の実施 「エコキャップ運動の継続推進」

再資源化・CO2 の削減・発展途上国の子供たちにワクチンを贈る。 をテーマに小さなキャップでも捨てる(ゴミ)分ければ(資源)の発想で活動を拡大推進し社会貢献に努めます。

②安全対策・火災防止対策・事故防止対策に万全を期します。

「職場内配置「職場内安全教育教材」の再教育の徹底と推進」

： 事故事例等から危険要因に対する改善策を打ち出し各事業所に周知徹底するとともに類似事故再発防止及び未然防止に努めます。(随時)

： クレーム、事故が発生した現場に対しては発生状況の調査と原因分析を実施し再発防止対策を打ち出し改善指導を行ないます。(随時)

： ヒヤリハット運動の推進と取組

危険予知訓練の一環としてヒヤリハット運動を推進し、ヒヤリハットの報告を基に事故未然防止キャンペーンを適時実施します。(緑十字も引続き継続)

③安全教育の実施

： 基本心得、従事者としての自覚はもちろん定期的に心構え等を指導します。

： 全国安全週間、年末年始安全週間期間中等はパトロールを強化し指導します。

： 交通事故未然防止の啓蒙と推進

自動車事故に対する安全意識、安全態度、安全行動等を利用し安全意識を各職場及び協力会社に対し啓蒙活動を推進します。

： 労働安全衛生の推進(安全衛生委員会合同) (年6回発行) 年間テーマを掲げパンフレット配布による啓蒙活動を推進します。

④全事業所(委託現場含む)に対する品質管理体制の継続と再徹底 (継続実施)

： 協力会社にも当社の会社方針をよく理解頂く為同一の管理体制を継続します。

： 品質レベルの評価と定期チェックに改善を図りサンセイの品質標準化 (70 点)を図ります。

： 早朝の品質チェックを実施 (専用部・共用部)し PDCA の実践を行ないます。

： 各事業所の現場管理者・作業責任者のセルフチェック評価の提出推進

： お客様満足度調査を年 1 回実施し、その評価結果を改善、品質向上に反映させます。

： 抽出された問題点と要因を分析、改善策を現場管理者、責任者及び協力会社にフィードバックし改善を進めます。(随時)

⑤安心と信頼の出来る品質管理部の機能向上（継続）

- ： 部門の機能、組織、役割を明確に理解し確実に実践するとともに、部門全体の運営も相互理解し実行します。
- ： 円滑な業務遂行のため、幅広い知識技能の修得を行います。
教育研修によるマンパワーの向上及び次世代を担う人材の養成をいたします。
(階層別研修の実施) (社外講習会受講) (資格取得) ビルメン協会他

⑥自社化の推進 「新規物件」

- ： 自社化及び外注体制については、遠方現場及び作業日数・作業時間・コスト・経費等制限のある場合については営業部・品質管理部で状況判断を行ない実施対応いたします。
- ： 外注化に当たっては作業遂行確認、安全確認のための教育指導と作業立合い等現場把握をしてから引き継ぎます。
- ： 既存物件の自社化（日常清掃・定期清掃）
自社の力量アップとノウハウの蓄積及び事故・クレーム低減を目指し、日常清掃現場・平日に定期清掃・ケムドライが施工できる現場より随時対応いたします。

⑦環境負荷低減と汚染予防

- ： 汎用洗剤活用と汚染予防(酸性洗剤、アルカリ洗剤の低減)
- ： ゴミ袋(らくらくしぼり)の継続推進

⑧環境貢献活動の実施

- ： 品質の維持向上と身体的負担の軽減と適正な資機材導入。
- ： 掃除機等の小型化及び軽量化を目指します。

⑨電解装置の運用

- ： 環境負荷低減として電解装置によるアルカリイオン水、酸性水を利用することによるエコ活動及び品質向上の推進致します。

⑩全事業所の管理体制の構築とコストダウン（随時）

- ： 品質維持の確保と効率的、効果的でより高いサービスを生み出せる作業体制、作業方法、要員配置などを検証しコスト低減を図ります。
- ： 品質の維持向上と身体的負担軽減する作業手順などを明確にします。

⑪「顧客志向」と「現場志向」の徹底（随時）

- ： 情報の共有化と支援
定期訪問(品質チェック)時に従業員とのコミュニケーションを図り必要なツールの整備を心掛けることと状況に応じて業務対応支援をします。
- ： 定期訪問を実施し、絶えずニーズの把握に努め、その要求に答え、お客様に合わせたサービスの提供を目指します。
- ： インспекションを実行し、その成果をもってお客様とのコミュニケーションを図り、環境に配慮した提案活動を行います。
- ： 事業所及び本社との信頼関係を構築するため、訪問時のコミュニケーションを大切にし、情報の共

有化を図り、効率的に資材・業務・職場改善に速やかな支援を心がけます。

尚、遠方事業所については計画的に出向きコミュニケーションと共有化を図ります。

： 善行者への対応について

情報の共有化、環境の良い職場作りに事故、クレーム報告のみならず善行についても取り上げ、善行ニュースとして各事業所に配信いたします。

導入することにより各事業所の士気の高揚と明るい職場環境を目指します。

(善行の分類) : お客様第一主義を常に考え顧客から感謝された人。

: 事業所の改革、改善に貢献した人

: 会社のイメージアップを図った人(お客様に安心と信頼を得た人)

⑫チームサンセイの一員として「好意と尊敬」を持って(随時)

ビル管理事業部・営業部及び NHK 事業部への支援と協業を推進します。

： 新規業務の受け入れ態勢と自社化を目指します。

： 営業部及び NHK 事業部の業務管理物件の引き継ぎの推進を図ります。

⑬既存契約先及び管理物件の継続受注と「スポット業務の提案」(随時)

： お客様にケムドライ等(椅子・ソファ洗浄の推進)目先を変え環境負荷の提案をいたします。

： お客様窓口にて定期訪問を行い絶えずニーズの把握に努め、要求に応えます。

： スポット業務開拓の為絶えずお客様情報を収集し新規提案・開発に努めます。

⑭新規売上げ拡大 「渋谷区及び近隣地区中心に時間の許す限り営業展開を実践します。」

： BM 中心に中小物件を特定・リサーチして営業展開を進め新規獲得に努めます。

： スポット業務の営業展開「厨房洗浄・ケムドライ業務等中心に展開を進め新規獲得に努めます。」

： 営業部若手社員と帯同しノウハウの指導とともに新規獲得に努めます。

⑮若手社員の人財育成 「人財=自分で考えて自分で成果をあげられる人」

会社はお客様あつてのもの会社の成長発展は若手社員の成長とともにあり、若手社員の能力・意欲の向上なしにはできません。

仕事は実際に実践することにより方法を考え工夫し、自分で行動して初めて、仕事の成果と有効な知識・情報・ノウハウを実感します。会社の変化、お客様の変化に迅速に対応できる汎用能力を高めることの出来る人材育成を目指します。

5. 省略

第 53 期 総務部方針書

【スローガン】 「創造と挑戦」「安心と信頼」

- 【基本方針】
- ・ 日常業務を着実にこなし、事業推進の力となります
 - ・ 社内サポートを心がけ、一丸となって事業を盛りたてます
 - ・ 部門間のコミュニケーションを深めることにより、円滑なサポートを推進します

【基本政策】

多岐にわたる日常業務を着実にこなし、ゆくことが総務部の仕事の第一義と考え、各業務を強化することにより事業推進の力となります。また、正確性を高め「安心と信頼」を得ます。そして、利益率アップのための経費削減を心掛けます。

1. 経理業務・・・利益率をあげ、かつ損金を防ぐ

①営業外収益の獲得

②売掛金未回収防止策

- ・ 確実な入金チェックと毎月の入金報告の周知します

③経費削減対策

- ・ 通信費の月次見直しを行います。また、携帯の低料金の利用方法を周知します。
- ・ カラープリンターの使用料金の削減を目指します。

2. 人事労務業務

①コンプライアンスに基づく適切な対応

- ・ 人事書類の慎重な取扱いと保管を行います。
- ・ 雇用問題を防止するために、雇用契約業務を充実させます。

②労災手続き

- ・ スピーディーな労災手続きを行います

3. OA環境管理業務

①サーバーの入替えをします。

- ・ 社内のメールサーバーを廃止し、外部にメールサーバーの委託を行います。これによりビルの停電になどの影響を受けなくなります。
- ・ Linux で構築されていたファイルサーバーを廃止し、NAS（ネットワークストレージ）

と呼ばれる専用の装置にします。これにより容量が増えます。

- ・経年劣化した会計ソフトのサーバーを入替えます。これにより安定した運用が行えます。

4. 社内報「パートナー」の充実

- ①経費削減をテーマに職場や家庭、環境などに役立つ情報等を定期的に掲載します。
- ②社内、社外共にサンセイをアピールできる記事を心掛けます
- ③ホームページへの掲載手続きを行います。

5. 給与・人事管理・会計・売上管理・予算実績のマニュアル

- ①変更があった場合は現状マニュアルを随時改定して行きます。

6. 業務サポートにより、職場体制を整えます

- ① 社内の備品および消耗品の在庫適正管理、発注希望への速やかな対応をします
- ② PC環境のサポート（ハードの入れ替え、ソフトの更新、トラブルの改善 など）
- ③ 本社内のリフレッシュの環境を整えます（飲料水、カップの手配 など）

7. 現場志向の向上

- ①現場従業員の安心確保のため、スピーディーな労災手続きを行います。
- ②OAトラブル等改善への現場出張対応を迅速に行います。
- ③現場従業員の緊急時に備え緊急連絡先のメンテナンスを毎月行います。

以上

53期 安全衛生委員会 年度方針書

基本方針:

健康増進と業務災害0ゼロを目指し、安全作業の推進と意識に訴える啓蒙活動の展開(継続)

この業界は事故の発生率が他業種と比べ多く、甚大な事故に繋がらないまでも、転倒・転落・無理な動作によるケガが少なくありません。その背景には、従業員が占める高年齢層の割合が高く、清掃機材の効率化は進んではいるものの、やはり人力に頼る面が多い為、ヒューマンエラーを含めた危険リスクが高いのかと思います。

リスクの低減としては、実施する側の意識、それを管理する側の眼というものが非常に大切になってくるかと思っています。その為に、啓蒙ポスターや安全バッチ、KYTなどを活用して一人ひとりが安全意識を常に持つように努力して参ります。

また、自身の健康管理に関してもバランスの良い食生活と規則正しい生活リズムを築き、全員が健康で仕事ができる環境を推進して参ります。

新体制

53期からT氏(放送センター)とA氏(井の頭病院)が委員に加わり、8名体制で運営して参ります。

具体活動

1、KY活動の推進(危険！事故防止キャンペーン)【品質合同】

事故要因となり得る作業に眼を向け、ヒヤリハットの経験を踏まえながら、業務中や通勤時に注意を払い未然防止に努めたいと思います。

具体テーマ(予定)

- ・転倒事故:滑りやすい環境(9月)
- ・脚立作業の注意(11月)
- ・荷物を持つ上げる時の姿勢(1月)
- ・転倒事故:スニーカーの擦り減り(3月)
- ・追突・接触に注意(5月)
- ・通勤途上時の注意(7月)

2、「労働安全衛生の推進」【品質合同】

生活の基礎は健康であること、いつも元気で働くためにも日ごろの生活習慣を見つめ直し、衛生的改善と疾病予防を推進します。

具体テーマ(予定)

- ・熱中症・脱水症状(8月)
- ・健康な食生活(10月)
- ・暴飲暴食、お酒の飲み過ぎ(12月)
- ・インフルエンザ対策(2月)
- ・心と体の健康管理(4月)

・ノロウイルス食中毒に注意(6月)

3、「交通安全運動の推進」【品質合同】

- ・急ぐな危険(11月)
- ・雨天時の注意(5月)

4、52期安全標語の応募者10%以上アップ達成(実質10%アップ)を機に、更なる参加者増を目指していきます。【品質合同】

労働災害に対する意識付けを更に広める為、一人でも多くの方に参加して頂けるよう、いろいろな案を考えていきたいと思えます。

5、再発事故防止活動【品質合同】

事件事例報告書(品質管理部発行)に於いて、安全衛生委員会としては類似事故になりうる危険性の高いものについて人的、物的問わず、即時啓蒙ポスターを臨時発行し再発防止に努めます。また、重篤な労働災害も同様に再発防止に努めます。

6、「標語リボン」の着用と安全パトロール(年末年始)【品質合同】

通常業務外の特別清掃の多い時期、安全意識の高揚を図り年末年始の無災害運動に努める為実施します。

標語リボン:11月配布、12~1月着用

安全パトロール:12月~1月実施(日程は品質管理部と調整)

7、厚労省の全国安全週間に例年同様協賛します。

- ・全国労働衛生週間(10月)
- ・年末年始無災害運動(12月)
- ・全国安全週間(7月)

以上

第 53 期 エコサークル方針書

◇52 期より ISO 外部審査の回数を年 1 回としたことで、内部監査の充実やエコサークルの内容の充実を余儀なくされました。52 期前半は今までのリズムでのんびりマイペースとなってしまいましたが、後半、特に外部審査前より各サイトから積極的に手順書等の変更が出てきました。この勢いに乗り、53 期は全ての文書についての見直しを確実に実施していきたいと考えています。なお、52 期 (H24.6) 実施の外部審査ではいくつかの指摘事項はあったものの特に大きな問題はありませんでした。

1. エコサークルメンバー

環境管理責任者・・・T(NHK 事業部)

エコリーダー・・・M(営業部)

事務局・・・T(営業部)

メンバー・・・I(営業部)、K(総務部)、S(品質管理部)、H(営業部)、O(NHK 事業部)、

S(NHK 放送センター)

サイト長・・・センターTサイト長、第三共同ビルKサイト長、本社Eサイト長

2. 活動方針

- ① 月に1回(毎月第三火曜日)エコサークルを開催し、各サイトのマネジメントシステムが有効、かつ適切に実施されているかを審査、検討いたします。
- ② 内部監査の充実をはかります。現内部監査員のレベルアップ(外部研修への参加 2 名)、また、内部監査員の新規メンバーを検討します。
- ③ ISO 入門の外部研修に 2 名の参加を実施します。
- ④ ISO の活動が経営ツールとして稼働するように努力をします。
- ⑤ 社会貢献の 1 つとして登録した「チャレンジ 25」の行動指針をもとにエコに対する情報の発信を行っていきます。

3. 53 期年度計画

24 年 8 月・・・年度計画作成、環境側面の見直し、環境目的・目標の見直し

24 年 9 月・・・第 2 階層文書各サイト手順書の確認、見直し

24 年 10 月・・・第 1 階層文書マニュアルの確認、見直し、外部研修予定

24 年 11 月・・・内部監査実施

24 年 12 月・・・内部監査是正確認、第 1 階層文書マニュアルの確認、見直し、外部研修予定

25 年 1 月・・・マネプロ達成評価

25 年 2 月・・・第 1 階層文書マニュアルの確認、見直し

25 年 3 月・・・第 3 階層文書手順書の確認、見直し

25 年 4 月・・・法的要求事項の確認、順守チェック、

25 年 5 月・・・内部監査実施、内部監査是正確認

25 年 6 月・・・外部監査実施、来期構成員の検討、

25 年 7 月・・・外部監査是正確認、マネプロ達成評価、

第 53 期 サンセイ会方針

■スローガン■

～ もっと楽しく、もっと美味しく！ ～

■基本方針■

会員同士の親睦を深め福祉の向上を図るとともに、会社の発展に寄与します。

■サブテーマ■

「慰安・親睦を図る為の会として、継続推進」

■メンバー■

会長	M: 品質管理部
運営委員	Y: 総務部、M: 品質管理部[会計担当] Y、I、A、S
運営実行委員	T、S、M、H
会計監査	N、K
主管管理職	Y

■運営内容■

レクリエーションは、会員一人当たり 12,000 円を上限として、年度内に1人1回の参加とし実施します。

運営については、今まで通りの運営方法で行います。

前期同様、みんなで楽しめ、満足する **New plan** を検討し、細かな運営実施を目指していきます。

1. サンセイ会の活動。

- ・サンセイ会主催のレクリエーション。
- ・職場単位及びサークル・同好会単位のグループレクリエーション。
※4名以上の参加メンバーがあること。
- ・実施については、9 月末～10 月初旬かけてスタート出来るよう委員会としては企画内容を検討し進めて行きます。

2. 新規入会者への参加資格。

- ・助成金の給付資格は基準日を定め[8/1]、入会后(8 月分)の会費を納めた後より、発生します。但し、途中で新規入会を希望する方が参加をする場合は、不足回数分を納入する事により参加資格を得られるものとします。

注:企画したイベントの定員数が定められているものを除く

- ・会員数を増やす為の呼びかけは、パートナー編集室にもお願いし、昨年同様、実施風景や楽しんで盛り上がっている場面などを掲載して頂き、新規会員希望者を増やす為の呼びかけを図ります。又、企画に参加された方々の感想(楽しかった事 つまらなかった事)など、生の声も掲載して頂くようにし、入会希望者へのPRや次回に活かせる反省材料にもしていきたいと考えます。

3. 特別会員の誕生日プレゼントの継続。

- ・記念品の選定については、8月の第一回目、委員会で協議し合い気持ちのこもった贈り物を選定します。
- ・贈呈は随時行います。

4. レクリエーションの実施に際しては

- ・誰もが参加しやすく、楽しめて、中身の濃いプランを企画します。
- ・サンセイ会企画/自主企画、共に目新しい企画を積極的に取り入れ、実施します。
- ・レクリエーションの実施期間[H24.9月～H25.6月の間]
※土・日以外にも楽しめる平日(夜)の企画も検討
レクリエーションの企画に関しては、52期の反省も踏まえ、平日の企画でも無理のない時間設定で再検討していきます。

53期 個人情報保護委員会 活動方針書

【活動テーマ】 53期テーマ

1. 個人情報保護法の周知の取り組み。
2. 個人情報の「取扱いに関する注意点」の喚起。
3. 啓蒙および周知の為の具体的な教育活動期とする。

【活動目的】

「安心と信頼」を標榜する弊社にあって、【Pマーク】の認可取得企業として、法律の遵守は、謂うまでもありません。

また、清掃・使送業務・メール室業務等で、必然日常的に「個人情報」「信書」に接しているわれわれです。

【業務】＝【個人情報との接触】の現状の中、社員全員が認識および熟知しなければならない事を、少しでも『解り易く』個人情報保護の啓蒙活動を推進することを委員会の使命とします。

【活動方法】

- ① 53期は、下記のメンバースタッフにて、活動してまいります。 (同不順)

リーダー	本社営業部	E
メンバー	NHK 事業部	N
	センター	O
	学園	H
	ホール	A
(主管管理職)	品質管理部長	Y
- ② 個人情報保護委員会の会合を年4回以上開催し、啓蒙周知の為の活動をします。
予定開催月 8月・11月・2月・5月 適時
- ③ 今期は会合にて、次の事を具体化します。
 1. 第1回(8月末予定)の会合スケジュール。
 - ・弊社【個人情報保護方針】の大項目『個人情報保護マネジメントシステムの継続的改善』の使命に則り、Pマーク管理者との連携を持ちながら、「個人情報保護に関するテスト問題作成」と同時に、「テスト問題の判り易い解説」を作成し、教育の一環としての活動を行います。
問題は、各業務別に「清掃関連」「使送関連(特定信書便業務)」「警備関連」作成します。
⇒10月度が、「Pマーク教育月間」スケジュールとなっています。

2. 第2回（11月予定）の会合スケジュール。
 - ・52期に実施しました「標語掲示のソフト名札」の装着啓蒙キャンペーンを引き続き、期間を定めて、個人情報保護の「意識付け」を継続推進します。
 - 新たなポスターの作成。（標語の見直しも検討）
3. 第3回以降の会合スケジュール。
 - ・職場（現場）の掲示物や、パソコン状態・書類の管理状況などを個人情報保護に基づいたオリジナルな指針を協議してまいります。
協議でまとめたものを『委員会ガイドブック』として作成し、各現場の個人情報の保護環境を推進できる資料を目指します。

以 上、

BCP委員会 第53期方針書

～BCP委員会から～

50期より委員会として発足し3年経過しました。

今期は「安否確認システム」という緊急時に向けたシステムを導入する事を第一の活動内容として、メンバー全員で立ち上げたいと考えております。

～BCP委員会の活動内容～

- KinQ.jp の導入

従業員安否確認システムとして運用する。

10月：システムの草案完成

11月：システムの作成依頼

1月：システムの完成

2月：BCP委員会内にてシステム研修を実施
全体会議より運用開始

3月以降：システムの試し運用等を実施

- 災害等の緊急時の行動マニュアル策定

KinQ.jpのマニュアルとしての内容を加えた物とする。

10月：マニュアルの草案完成

11月：マニュアルの内容を精査し確定

1月：配布に向けた準備開始

2月：全体会議より配布

- 外部研修への参加

ビルメンテナンス業界として参考となる研修をリサーチし参加する。

～活動予定～

委員会の開催は毎月1回の開催

～BCP委員会運営メンバー～

- ・ T (リーダー)

- ・ M ・ T ・ T

- ・ T ・ H ・ A (新メンバー)

- ・ 社長 (主管管理者)