

第 50 期事業年度を振り返って

社長 富田 稔

当事業年度における我が国の経済は、世界的な金融危機に端を発した景気の後退局面から、輸出の増加や経済政策の効果などを背景に一部持ち直しの動きが見られましたが、雇用情勢の悪化や設備投資に対して企業が慎重な姿勢を継続するなど、引き続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、こうした状況下で取引先の施設維持管理コストの圧縮に向けた契約額の見直し、仕様の変更や削減の要請が増加すると共に、受注競争も一段と激化し、厳しい経営環境が続いています。新規契約における利益は競争の激化とコスト圧縮から低下傾向にあり、契約金額は低価格でありながら価格以上に付加価値を要求され、企業間の業務の差別化が進んでいます。

このような環境を乗り越えながら会社を継続発展させる為に、会社を取り巻く経営環境や業界が置かれている環境を的確に把握し、自己改革の具体的な対策を立てる必要がありました。今年度の当社は、積極的な上昇志向つまり「企業体質の変革と転換」をより推進していくことが企業存続の勝敗を分けると認識して自己改革に取り組んできましたが、十分な結果を出すまでには至っておりません。より一層の自己改革を進めていかなければならない状況と認識しております。

このような状況のもと、当事業年度の当社は、長年にわたって培ってきた専門技術を背景にした建物総合サービス事業に加え、運搬請負及び道路・公園管理業務等の事業分野に対する新規契約の獲得へ向けた積極的な営業展開を継続したほか、取引先の立場に立った提案営業の推進によって臨時作業の受注に注力した結果、前年度を上回る額の新規契約や既存顧客からの臨時作業を受注することができました。

当年度の業績は、官公庁関係でS区発注の総合管理（年額 55,430 千円）を受注するなど合計 10 物件合計 84,735 千円、N 関係では空調保守業務 5,864 千円、民間物件では展示会場の総合管理 15,000 千円・大学の使送業務 13,800 千円など合計 13 物件 36,269 千円の新規契約を獲得でき、総額 1 億 2676 万円となりました。また、契約変更に伴う契約金増額が合計 10,3941 千円となり、収支面の改善に大きく寄与いたしました。しかしながら、解約も多発し総額 32,357 千円（東京都関連 12,170：S 区 10,503：B 区 8,844：他 840）減額は 25,111 千円（国 12,380：S 区 9,575：N300：民間 2,856）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 99.6%が見込まれています。利益につきましては、期首に掲げた粗利益目標に対して、達成率 98.3%が見込まれています。

会社の経営管理体制としては、ISO14001（2004 年度版）の国際認証規格、個人情報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ました。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。警備業における警備業法の遵守、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おります。事業継続計画（BCP）への取り組みから新型インフルエンザ感染予防対策としてサージカルマスクや手指消毒剤を配布備蓄し、更に緊急時に対応できる業務マニュアルとして、社会保険手続きマニュアル・経理処理マニュアル・予実管理マニュアル・給与処理マニュアルの作成に取り掛かりました。また、人事管理システムの導入で業務の合理化及び効率化を進めています。営業拠点の整備として、旭川・帯広に出張所を開設し、5月には札幌営業所を都心部に移転いたしました。

また、企業市民として社会から求められる社会貢献とコンプライアンスの取り組みとして、『高校生のインターンシップ受入』『NHK 交響楽団・NHK 厚生文化事業団・渋谷社会福祉協議会・日本私立学校振興共済事業団への寄付』『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、また、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まいりました。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おります。

今後の経営環境の見通しにつきましては、我が国における景気停滞は未だ終息には至っておらず、実体経済の回復には今しばらくの期間を要するものと思われ、極めて厳しい情勢が続くものと予測されます。

ビルメンテナンス業界におきましても、景気停滞による各取引先からの契約価格の値下げや解約の動きが本格化することの懸念に加えて、同業者間の価格競争にも拍車がかかるものと思われ、当面厳しい状況が続くものと予想されます。

当社においても、売上高の向上に寄与する民間の大型案件の受注は容易な状況ではなく、官公庁の入札案件に頼らざるを得ない状況がしばらく続くものと予想されます。利益につきましても、同様に当面厳しい状況が続くものと予想されます。また、人事面におきましても、この難局を乗り越え継続発展させていける人材の育成と賃金制度の見直しによるコスト削減に取り組むことが必要と考えております。

このような状況において当社は、永年にわたり培ってきた専門技術を背景にした建物総合管理事業に加え、ビジネスサービス事業分野に対する営業展開により、業務拡大を図っていかうと計画しております。また、お客様の求める品質と多様化するニーズに的確に対応しうる業務体制を構築するとともに、高品質サービスの提供及び収益構造の改善を図ってまいります。

当社は平成 23 年 2 月 20 日に創立 50 周年を迎えることとなりますが、これまでの甘えの構造が自己改革の芽を摘んできたことを事実と捉え、昨年度からスタートした積極的な上昇志向、つまり「企業体質の変革と転換」をより推進していくことが企業存続の勝敗を分けることになると考えています。

第 51 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。
- ・ 人と社会、環境との共生を実現し、「お客様から必要とされる企業」となることを目指していきます。

(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。
- ・ 建物総合管理会社として、電気空調設備保守業務の営業拡大に努めます。
- ・ BM 事業を基盤に FM・PM 事業展開の布石を打ちます。

(業績改善)

- ・ 新規売上げ〇万円の獲得と経費削減を図り、粗利率〇%以上を目指して業績改善に取り組みます。

(従業員への投資)

- ・ 「顧客満足は従業員満足から」を再認識することで、諸待遇の見直し・教育研修の充実・自己啓発への投資を実行します。

(企業行動指針)

- ・ 「安心と信頼」のスローガンに基づく社内「企業行動指針」の徹底を図り、企業スタンスを確立していきます。

(行動指針)

- ・ チームサンセイの一員として社内「行動指針」を自覚し、チームプレーを常に意識した行動に努め、「人と建物にやさしいプロのサービスを」を追求していきます。

(チームワーク)

- ・ 社員一人一人がチームサンセイの一員として、「好意と尊敬」をもって認められ、実感できる職場を目指します。

(企業基盤)

- ・ 3 事業所の継続受注の為、情報収集と積極的な施策提案を行っていきます。

(品質管理)

- ・ 作業インスペクションにより固有技術のアップを図ります。また、管理技術のステップアップにより、クレーム及び労災事故のゼロを目指します。

(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。
- ・会社のノウハウが蓄積されるプロポーザルに、1 業種 1 案件を目標に取り組めます。
- ・契約実績を最大限活用して、同種の施設及び業務の営業展開を図ります。

(ホームページ)

- ・HP (オフィシャルサイト) からの商談件数を拡大する為、掲載内容の見直しに取り組めます。また一方、債権管理に万全を尽くしていきます。
- ・HP (CSR サイト) の内容をタイムリーに掲載し、企業の一層のイメージアップを図ります。

(電子入札)

- ・国、地方自治体、東京 23 区等の入札情報を的確に入手し、応札機会の拡大に努める

(協力会社)

- ・協力会社との協業・共生をいっそう促進し、営業チャンスの拡大を図ります。

(人事労務政策)

- ・新人事賃金制度の構築による抜本的な制度改革を実施し、厳しい経営環境を乗り越えていきます。
- ・次世代を担う人財の採用と育成を図ります。

(職場環境)

- ・現場作業の身体的負担を軽減する作業方法・作業資器材の開発と職場環境の改善を図ります。

(広報)

- ・社内報「パートナー」とホームページを活用して、顧客への情報の提供を推進します。

(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。

(50 周年記念事業)

- ・「歩み」と「未来」をコンセプトに、50 年を振り返り未来を見据えた事業を展開します。

第51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■

年商〇億の企業になる

■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 ヶ
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。
- ・49 期、50 期と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実施
しました。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51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、50期は防災センター要員、自衛消防隊要員、建築物環境衛生管理技術者(増員)の育成を図りました。引き続き消防設備士、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、特定信書便及び貨物軽自動車運送事業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。

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。

「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し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)
- 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(品質管理部の協力を仰ぐ)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分ミーティングを実施します。(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
- 設備業務の積算、施工の知識に非常に乏しく協力会社に頼りきっている現状を打破するために、防災・給排水・空調・電気等の専門協力会社様をお招きして、最低限必要な知識をご教授してもらいます。(50期より継続)

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、全顧客にアンケート(時期は品質管理部と同じ)し、その結果を分析して対応策をたて行動します。
- 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. N 事業部への支援と協業

- ・N 事業部の営業的支援及び N 物件(3 事業所)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、学校、ホールと案件を絞ります)
- ・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. 営業所の増設

- ・S区に営業所を登記し、T区民センター、A区民センター総合管理の実績を持って、S区の入札に参加します。

12. 新規売上げ「目標 ○円」

①HPの有効活用

- ・タイムリーに対応、食欲に営業そして受託します。
- ・新規顧客20件

○万

②電子入札の有効活用 I

- ・公募型指名競争入札案件をリサーチ(随時)
- ・当社の参加資格で、管理が比較的容易な案件
(草刈・階段昇降機・避雷設備・空調設備・給排水設備業務等)
- ・年契スポットの考えであくまで売上重視ではあるが、目標粗利○%を設定する。

③電子入札の有効活用 II

- ・新規大型案件のリサーチ(9月・10月・11月)
- ・建通新聞等情報誌及び同業他社からの情報収集
- ・特にK局・S局・学校経営支援センターからの情報収集

②～③で○万

④不動産管理会社へのアプローチ

- ・協力会社との協業による24時間緊急対応を確立する
- ・ターゲットユーザーは過去HPの問合せ案件を再度掘り起こす(8月)
- ・業務は清掃・消防設備・給排水設備・24時間一時対応を中心

⑤環境事業の拡販拡大

- ・HPの紙面の有効活用(ページ更新)により、タイムリーに宣伝し拡販します。
- ・営業部員全員が商品知識を習得するため、月曜30分ミーティングにおいて、勉強会を行う。

⑥近隣における白板チェック及び情報誌からの情報収集

- ・白板チェックを8月・9月、建通新聞からの抽出は随時行います。
- ・DM作戦の継続(10月)に実施します。
- ・上記にて入手した案件に対しての飛び込み営業は、随時実行いたします。

④～⑧で〇万

⑦既契約先スポット業務の掘り起こし

- ・基本政策[1]の通り
- ・意識を持って、お客様訪問時に建物の内外をひと回りすることで掘り起こします。

〇万

第 51 期 N 事業部方針

【スローガン】 安心と信頼

【基本方針】

1. 3 事業所の継続発展を目指します。
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」の周知徹底を図ります。
3. 事故・クレームの撲滅を目指します。

【テーマ】

1. 顧客満足及び継続受注につながる情報収集と施策提案活動に取り組む。
2. 人と建物にやさしいプロのサービスを追求する
3. クレーム・事故撲滅に取り組む、また、労働災害対策を講じる。
4. 環境問題を考慮した作業、技術、資機材の積極的採用に取り組む。
5. 渋谷近隣への営業展開、及びマーケットの開発ツールとしてのホームページの活用による、新規現場・業務獲得を図る。
6. 予算を達成する。

【基本政策】

1. N 事業部の継続発展のため
 - ① 競争入札に勝ち残るために
 - ア. 顧客の望む低価格化につながる仕様、作業の提案活動をする。
 - イ. 情報収集と提供による、入札参加条件の厳格化を提案する。
 - ② 顧客満足のため
 - ア. 各事業所がそれぞれの作業体制を見直し、品質維持とコスト削減を目指す。
 - イ. 使用資機材を見直し、作業の効率・サービス業としての業務の向上を図るとともに環境に配慮した作業を目指す。
 - ウ. 「企業行動指針」と「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。
 - ③ 発展のために
 - ア. 新規業務の受注のための提案活動とホームページからの問い合わせ物件に対し、オンリーワン事業とニッチ分野へ積極的取り組む。
 - イ. 事業所における次を担う管理者の育成のため、
S 事業所を N 主任、
H 事業所は S 主任が部長とともに担当する。
2. 各事業所はそれぞれの第 51 期方針達成に向け、最大限の努力をする。
 - ① S 事業所は
 - ア. 作業管理体制を見直し、仕様・品質（作業・人材）の向上を図るとともに、コスト削減に取り組む。
 - イ. インスペクション活動を他社と連携しながら取り組み、継続受注につながる清掃管理業務向上に努める。
 - ウ. クレーム・事故撲滅に取り組む。
 - エ. 予算の達成及びスポット業務の売上拡大を目指す。

② G事業所は

- ア. 今期は契約更改年にあたり、競争入札となることが予想される。継続受注につながる情報・顧客が望むものの収集に努め、100%継続を獲得する。
- イ. 現場運営管理を充実させる。
全従業員参加型のミーティング(勤務時間別、業務別)を毎月実施し、現場責任者クラスと従業員同士のコミュニケーションを図り、働きやすい職場を育成することにより、顧客満足につなげる。
- エ. 予算の達成及びスポット業務の売上拡大を目指す。

③ H事業所は

- ア. 役職者の役割、職務分担を再構築し、現場運営を円滑にする。
- イ. ホール利用者(出演者・来場者等)に喜ばれる業務(作業サービス)と良質なマナーを提供する。
- ウ. 公演対応における事故・クレーム0を目指す。
- エ. 予算の達成及びスポット業務の売上拡大を目指す。

④ K事業所は

- ア. 新管理(本社)体制を確立する。別紙 51 期 N 事業部管理物件業務担当者表
- イ. 顧客、テナントからの要望・要請に対し、迅速かつ適正な対応を取ることで顧客満足のサービスの提供を図る。
- ウ. クレーム・事故撲滅を図る。
- エ. 予算の達成及び新規業務・スポット業務の売上拡大を目指す。

3. 当社の独自性を創造し、他社との差別化を図る。(各事業所共通)

- ① 「企業行動指針」と「社員行動指針」を基に、従業員の質・マナーの向上を図り、企業スタンスを確立していく。
- ② 対象従業員は社内外教育・研修へ参加する。
- ③ アルカリイオン清掃水使用による清掃に積極的に取り組む。
- ④ カーペット洗浄作業はケムドライ方式による管理を実施する。
- ⑤ ハード床に対しバフ掛け作業による床洗浄回数の削減を図る。
- ⑥ 環境問題を考慮した技術、資機材の積極的採用(開発)する。
- ⑦ ISO14001 に継続して取り組む。
対象 2 サイト
- ⑧ 個人情報保護に万全を期す。

4. 事業部・各事業所とも「安心・信頼」獲得の取り組みから

- ① ア. インスペクション(作業・組織品質チェック)の取り組みを強化する。
対象 日勤者現場 6 現場 1 回/月
パート現場 13 現場 1 回/2 月
外注・定期清掃のみ現場 3 現場 1 回/2 月
PDCA サイクルに基づく自主点検を行い、サービスレベルの向上を図る。
- イ. インスペクターを養成し、インスペクション精度の向上を目指す。
養成対象者 N 主任(現 2 級評価資格者)を 1 級資格者に育成する。
- ② 部会及び事業所・現場ミーティングを毎月実施し、社内・部門・現場情報を共有する。
・上記実施の品質チェック報告(PDCA 活動)、クレーム・事故の有無等の報告及び

社内連絡事項を周知徹底し課題・問題の早期解決を図るとともに、事故再発防止に取り組む。

- ・ 共通課題に対して全員で早期解決・改善を図る話し合いの場とする。
- ・ また、各現場のミーティングにおいては、特に現場従業員の声を積極的に聞き出し、従業員満足につなげる活動の場とする。

5. N事業部の特性を充実させるため

- ① N事業部の管理物件を本社周辺物件に集中特化させ、常に顧客の要望に対し即応対応できる体制を整えておき、N及びBC社、関連各社等の顧客満足につなげる。
- ② 次を担う本社現場管理者・現場責任者の育成を図る。
 - ・ 人事異動の実施による、適材適所の見極めと適正配置及び指導。
 - ・ 部以外による社内外での教育・研修を積極的に適正者に参加させる。

6. 51期売上予算を達成する。

・ 省略

・ 新規物件開発・獲得のために営業展開をする。

- ア. N及び関連会社へ営業展開をする。(カーペット洗浄・給茶・使送業務他)
- イ. 近隣新規物件へ営業展開をする。
- ウ. ホームページからの問い合わせ物件に対し、積極的に取り組む。
- エ. 過去実績スポット業務の掘り起こしと、その提案活動をする。

7. 中長期事業計画

1) 次世代管理者の育成。

社内登用と新規採用の両面から考慮し育成する。

2) Nおよび関連会社の100%継続

競争入札への対応=全社的取組

第 51 期 品質管理部方針

■スローガン■

「創造と挑戦」「安心と信頼」

■基本方針■

「業務の安全と効果的な実施・汚染予防・環境保全に配慮した活動を推進し環境・品質・労働安全衛生の各システムを継続的に改善し、快適環境創造と安心と信頼の向上に努めます。」

■サブテーマ■

「好意と尊敬」

■基本政策■

「労働安全衛生システムの導入と推進」

業務における自主的な安全衛生活動の継続的・計画的な実施のために労働安全衛生システムを導入推進しています。

このシステムは事業所において、自主的に安全衛生水準を向上して頂くための方法です。

： リスクアセスメントの実施

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ついて、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。

： ヒヤリハット活動の推進

労働災害に至らないまでも重大事故が発生する恐れのある「ヒヤリハット事例」等を調査、分析し関係者でその情報を共有し事故の未然防止を図るヒヤリハットの活動を継続推進します。

： 危険予知活動の推進

危険予知(KY)活動は多くの現場で実施されていますが、危険予知活動の適切な実施、特に定期清掃、高所作業等における 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することを推進します。

「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

「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。

「安全衛生委員会との連携」

品質管理部と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。

「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。

「職場の快適環境創造の推進」 好意と尊敬をもって

明るい職場環境の創造は「人間関係・業務の遂行・問題の解決」が大きな要素となります。

「団体行動と人間関係」「ルールへの遵守」「思いやりの心とマナー」等をテーマに現場に出向き快適環境の創造を推進してまいります。

「社会貢献活動の実施」 私たちはエコキャップ運動を推進してまいります。

「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と「ゴミ」分ければ「資源」の発想で活動を拡大し社会貢献に努めてまいります。

:: 継続的施策 ::

1. 安全対策.火災防止対策.事故防止対策に万全を期します。
 - : 業務災害、クレーム、事故防止対策の強化
 - : 職場内配置「職場内安全教育教材」の再教育の徹底と推進
 - a) 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・
 - b) 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行い再発防止対策を打ち出し、改善指導を行ないます。・随時・
 - c) 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。「緑十字も引き続き継続」
 - d) 安全教育の実施
: 新入社員導入時に基本心得、従事者としての自覚はもちろんのこと、安全の心構えを指導します。・随時・
- : 火災発生原因のチェックと改善指導は、品質チェック、全国安全週間、年末年始安全週間の期間中パトロールを強化し指導教育します。
- : 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。
- e) 労働安全衛生の推進(安全衛生委員会合同) (毎月発行) 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。

2. 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(今期は委託現場中心)に改善を図りサンセイの品質標準化(70点)を図ります。
- :: 具体的取組 ::
 - ： 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。
 - ： 各事業所によるセルフチェック評価に対し必ずフォローアップをします。
 - ： 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。
 - ： 年2回総括をし、抽出された問題点と要因を分析し、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。
3. 安心と信頼の出来る品質管理部の機能向上・継続実施・
 - ： 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。
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
「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
- :: 自社化の推進 ::
 - ： 社内外注及び外注体制については、遠方現場及びコスト、経費的に制限のある現場について品質管理部で状況判断し外注化を行ないます。
 - ： 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。
 - ： 上記以外新規物件については自社化を目指します。
4. 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)
 - ： 洗剤使用時の適正希釈適正使用量の遵守と再教育の徹底
 - ： ゴミ袋(らくらくしぼり)の継続推進
- :: 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
 - ： 掃除機の小型化及び軽量化を目指します。
- :: 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り(洗剤類、ハイター等の削減)エコ活動及品質向上の推進
5. 全事業所の管理体制の構築とコストダウン・随時・
 - ： お客様の要望などを収集し改善及び効率化と提案の実践
 - ： 品質維持の確保と効率的、効果的でより高い生産・サービスを生み出せる作業体制、作業方法、要因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。
- 6. 「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と提供を心がけるとともに、状況に応じて業務対応支援します。
 - : 顧客志向の徹底
 - 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、その成果をもって顧客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。
- :: 現場志向の徹底 ::
 - : 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、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をとり共有化を図ります。
 - : 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)
- 7. 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N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N事業部の業務管理物件の継ぎを推進します。
今期はN事業部管理物件の4物件を引き継ぐこととなりました。
また、営業部より、37物件を引き継ぎ品質管理部全体で62物件管理することとなりました。
今まで以上に管理体制を充実しお客様・従業員に「安心と信頼」を提供してまいります。
- 8. 既存契約先及び管理物件の継続受注と「新規スポットの提案」・随時・
 - : 既存顧客に対してケムドライ(椅子、ソファ洗浄の推進)目先を変えお客様に提案
「パンフレットを作成し積極的に推進します。」
 - : 管理物件の雇用安定と信頼と安心の確保に努めます。
 - : 顧客窓口に対し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顧客情報を収集し新規開発に努めます。

9. 新規売上げ拡大(随時)

今期は介護施設・リハビリ施設を中心に特化し(新規スポット)の拡大に努めます。

： 環境商品のより一層の開発営業を展開します。

「厨房洗淨」「カーペット洗淨」「椅子洗淨」「ソファァー洗淨」「空調設備・換気扇洗淨」等中心に営業展開を進め、その他の業務につなげる展開を進めます。

10. 品質管理部予算

省略

11. 若手の人材育成・投資

女性社員（1名）を採用し、お客様・事業所の「安心と信頼」の構築と事業所とのコミュニケーションはもとより管理営業・品質管理・現場改善を推進し安全衛生推進と・顧客満足に努めます。

※会社はお客様あつてのものです、会社を動かすのは人です、会社の成長発展は社員・従業員みんなの成長とともにあります。社員の能力・意欲の向上なしにはできません。

仕事は実際にやってみることにより、やり方を工夫し、行動して仕事の成果を高めるのに有効な知識・情報・ノウハウを実感、実践し体得した人が「自分流・会社流」のノウハウ・知恵を身に着け大きな人財となります。

尚・将来及びこれから先の不安と思われるものの改善を進めることも大事なことを考えます。

第 51 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】
- ・ 会社の方針、目的を正しく理解し、何をすべきかを自覚することによりチームプレーを実践します
 - ・ 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】

1. 「営業外収益の獲得」の取組み

- (1) 営業外利益及び効率益 ○円
省略

2. 事業継続計画への取組み

(1) 緊急時に対応できる業務マニュアルの作成

- ① 給与処理マニュアル（給与、賞与処理）等
- ・ 給与処理の流れ
 - ・ 賞与処理の流れ

(2) 社内実務体制の点検、整備

- ① 点検、整備システムの構築
- ② 社内手続き書類の改定・作成（今後随時）
- ③ 手続きの流れのチャートを改定・作成（今後随時）
- ④ ②・③の閲覧用ファイルを作成・設置（今後随時）

(3) 社内の実務教育を実施

- ① (2)-④をもとに、研修を実施する（対象は本社全員と現場責任者）（今後随時）

3. 予実管理ソフトの改善

(1) 事前調査

- ① 現ソフトを改造するか、新ソフトを組むか検討

- ② 予算面を考慮しての検証
- ③ 依頼先の決定

(2) 導入・データ移行

- ① システム設計、改善等
- ② 制作依頼
- ③ システム完成
- ④ 初期設定入力
- ⑤ 既存データの移行
- ⑥ システム運用開始

4. コンプライアンスの整備と遵守

(1) 個人情報保護のトラブル再発に努めます

- ① 全社教育の実施（10月）
- ② 内部監査の実施（11月）

5. 社内報「パートナー」の充実

- (1) 創立50周年に向けての紙面の構成、創業社長が作成した私小説の掲載等
- (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

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
- (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る（飲料水、カップの手配 など）

以上

51期 安全衛生委員会 年度方針書

基本方針：いかに事故を0ゼロに近づけるかを個々の安全意識に訴える啓蒙活動の展開

この業界は従業員に占める高年齢層の割合が他業種に比べて高く、また労働災害も多く発生しやすいという現実があります。ビルメンテナンス業に於いて労働災害は、常に付きまとうものですが、発生件数については個々の安全意識次第で減らすことができます。その為の活動として、通勤や勤務時に於ける災害防止策として、本社の者をはじめ、現場責任者の理解と協力を得て、従業員並びに当社に関わる各協力会社に対しても、安全最優先への徹底(順守)が図れるよう努力してまいります。

具 体 策

1、労働災害の再発防止(危険！事故防止キャンペーン)【品質合同】

KYT活動の一環として事故事例を活かし、危険行動の再発防止に努める為、短時間に解りやすい形でポスター化にして各現場へ掲示し注意を促します。

具体テーマ(予定)

- ・接触事故(9月)
- ・紛失事故(11月)
- ・転倒事故(1月)
- ・高所作業(3月)
- ・物損事故(5月)
- ・挟まれ・巻き込まれ事故(7月)

2、「交通安全運動推進」【品質合同】

今年度は当社の業務上に起こりうる通勤災害にまつわるテーマを軸に、交通ルールや車両運転時の危険と注意点を解りやすく説いていきます。

具体テーマ(予定)

- ・車両における死角の注意点(8月)
- ・交差点歩行時と運転時の注意(10月)
- ・車両後退時と車の近くを歩行する時の注意(12月)
- ・歩行と車両による狭い道路の出会いがしらでの注意(2月)
- ・運転前の準備と歩行時のルール(4月)
- ・雨天時における運転と歩行時の注意(6月)

3、防災用備蓄品の更新【品質合同】

平成17年6月に購入した防災グッズの水、乾パンの賞味期限が平成22年6月で切

れましたので、万一に備えた準備を期首早々に提案したいと考えています。

【概数】水・・・170 缶、乾パン・・・90 缶

4、安全標語の応募者 10%以上アップを目指します【品質合同】

労働災害に対する意識付けを更に広め、一層の強化を図る為に安全標語の応募者数を前年比の 10%アップを目指します。一人でも多く安全標語に参加して頂き、更なる労働災害防止の輪を広げたいと思います。

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、重篤な労働災害に繋がるようなものについては、当事者又は担当者からその時の状況詳細を確認しつつ、双方で原因の究明と再発防止策を講じるようにします。

6、「標語リボン」の着用(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。11月配布:12~1月着用

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 51 期 エコサークル方針書

◇50 期よりほぼ新規メンバーでスタートしたエコサークルも 1 年がたとうとしています。ISO とは何なのか、エコサークルは何をする委員会なのか、ということがようやくわかってきた状態です。

今後はさらに理解を深めるようメンバー全員で勉強しながら引き続き運用をしていく考えです。また、3 サイトはもちろん、3 サイト以外の現場でも「エコ」や「環境」に対する意識を持ってもらうよう、様々な情報の発信を行っていきたいと考えています。

1. エコサークルメンバー

環境管理責任者・・・T

エコリーダー・・・M

事務局・・・T

メンバー・・・I、K、S

サイト長・・・Tサイト長、Kサイト長、Eサイト長

2. 活動方針

- ① 月に1度エコサークルを開催し、各サイトのマネー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、また、内部監査員の新規メンバーを検討します。
- ③ 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。
- ④ 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. 51 期年度計画

22 年 8 月・・・達成評価、外部監査の実施

22 年 8 月・・・環境側面抽出リストの見直し・検討

22 年 12 月・・・内部監査の実施

23 年 1 月・・・達成評価

23 年 1 月・・・外部監査の実施

23 年 4 月・・・法的要求事項の見直し

23 年 7 月・・・内部監査の実施

23 年 8 月・・・外部監査の実施

第 51 期 サンセイ会方針

■スローガン■

LET's Enjoy! ~ リニューアルにチャレンジ ~

■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、継続していく

※全会員が参加出来、一人でも多くの方が楽しめ満足する Event plan に**再**
TRY!

■メンバー■

会長	T
委員長	M
運営委員	M、Y、Y、I、A
運営実行委員	T、S、S、M
会計監査	U、Y
主管管理職	Y

■基本政策■

1. 来期 52 期、新生サンセイ会発足に向けての活動。
 - ・運営並びに会費の問題等。
 - ・新規入会者の参加資格の検討。
 - ・会社に対して引続き会の運営に対する補助(具体的な金額は未定)を交渉。

委員会として、一つ一つ問題を解決し、来年 8 月よりスムーズにスタート出来るよう進めて行きます。

2. 今期 51 期は、今まで通りの運営方法で行いますが、前期の反省も含め、きめ細かな運営実施を目指します。
 - ・会員希望者を増やす為の呼びかけは、パートナーを有効活用したり、入社資料にチラシ等を入れ呼びかけを図る。

- ・パートナーの有効活用については、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にする。
- ・贈呈は随時行う。

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[9月～5月]
※土・日以外にも楽しめる平日(夜)の企画も検討

5. サンセイ会運営委員及び運営実行委員の新メンバーの選定。

51期 個人情報保護委員会 活動計画

【活動テーマ】 50期からの継続テーマ

1. 個人情報保護法の調査研究と現場への周知の取り組み。
2. 個人情報の「取扱いに関する注意点」の徹底した周知方法の検討。
3. 受託業務に於ける最適な個人情報保護の取り組みを検討。
4. 周知の為の「認識チェックシート」の作成と調査実施。

【活動目的】 50期からの継続

「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 51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 I
メンバー N
O
H
T
(主管管理職) Y
- ② 個人情報保護委員会の会合を年4回以上開催し、身近なテーマを決めて協議し周知の為の「認識チェックシート」を作成し、実際の調査をします。
予定開催月 8月・11月・2月・5月 適時
- ③ 個人情報保護に関する教育については、本社Pマーク委員会との協調を軸に「認識チェックシート」の実施時期等については、周到に協議して、実行します。

BCP委員会 第51期方針書

～BCP委員会の設立目的～

株式会社サンセイの事業継続に対して、今後想定される不可効力による様々な状況を事前に想定し準備をしておくことで、損害を最小限に抑える事を目的とします。
そのような事態への対応策を検討することによって、顧客の信頼を維持することができます。

～BCP委員会の活動内容～

- BCP（事業継続計画）についての外部研修を受ける。
- インフルエンザ発生時の対応を検討する。
- 報告連絡網の作成をする。
- BCP（事業継続計画）を実施している他社の情報収集を行う。
- 安否確認システムを構築の為の準備・調査を行う。

～活動予定～

委員会の開催は毎月原則1回

～BCP委員会運営メンバー～

T

M

T

T

T

Y（主管管理者）

新型インフルエンザ対策本部

委員会の目的

今後想定される再流行に際して、顧客や従業員・家族の生命の安全と会社の継続を図るため、企業として講じる対策を検討し実施する事を目的とする。

検討する内容

- ・ 危機管理体制の確立 ・ 情報収集と周知方法の確立 ・ 安否確認システムの構築
- ・ 感染予防策の徹底 ・ 重要業務の選定と要員の確保
- ・ 取止めや中断をすべき不要不急業務の選定と代替策の検討
- ・ B C P（企業継続計画）の作成と訓練等

現 状

今回の新型インフルエンザ（A/H1N1）の流行状況については、平成21年8月中旬（8月10日から8月16日の週）に流行入りをし、11月末（11月23日から11月29日の週）に流行のピークを迎えました。その後、定点医療機関当たりのインフルエンザの患者報告数は減少に転じ、平成22年3月初旬（3月1日から3月7日の週）には全国平均で0.77と季節性インフルエンザにおける流行開始の目安としている1.00を下回り、更にその後も3月15日から21日の週には0.41と、減少を続けている状況です。このため、今回の新型インフルエンザ（A/H1N1）の最初の流行（いわゆる「第一波」）は、現時点では沈静化していると判断されています。

再流行に備えて

新型インフルエンザの最初の流行は現時点では沈静化しております。しかしながら、過去のインフルエンザの大流行の経験や、今回、イギリスやアメリカでは既に流行の「第二波」を経験していること等を踏まえると、今後、秋冬までの間には、これまでに新型インフルエンザ（A/H1N1）に罹かからなかった方を中心に再流行が生じ、患者数が増加する可能性があります。

感染拡大防止策としてお願い

1つ目は、これまでも感染拡大防止のため励行をお願いしてきた手洗いやうがいについて、引き続き、ご協力をお願いしたいと思います。特に手洗いは、インフルエンザのみならず、様々な感染症対策の基本となる取組です。また、症状が出た方のマスクの着用や咳エチケットの徹底についても、引き続き、ご協力をお願いします。

2つ目は、来るべき再流行を考えた場合、流行の落ち着いているこの時期に新型イン

フルエンザワクチンの接種を受けることは引き続き有効な対策であるとの専門家の意見もありますので、当面、ワクチン接種の推奨を継続して行ってまいります。まだ接種を受けていない方は、接種について改めてご検討をお願いします。

会社として今後進める具体的な施策

- ・ 受託業務契約における不測の事態時の対応についての契約先との調整
- ・ 継続業務、重要業務の絞込みと具対策の取組み
- ・ 感染予防策の周知徹底
- ・ 季節型インフルエンザ予防接種の早期の準備
- ・ 新型インフルエンザワクチン接種の検討
- ・ マスク、手指消毒用アルコール製剤等の備蓄