

<センター通信 6月号>

～「新幹線劇場」に見習いたい～

中津川市地域総合医療センター 稲垣 大輔

夏休みに旅行されるかたも多いと思います。わたしも今年の夏は、家族で新幹線の旅ができたらいいなと考えています。



東京駅に新幹線が到着すると、どこからともなく清廉なユニフォームに身を包んだ集団が現れ、新幹線車内の清掃を始め、そうかと思えばまたたくまに終わらせています。新幹線はいつ乗ってもきれいですから、これは本物のプロの技です。折り返し発車までは乗降を除いて7分で、『7-Minute Miracle/7分間の奇跡』という動画がYouTubeで見られます。新幹線の出迎えと見送りのときにホームに整列して一礼するかれらの姿は、もはや感動的でさえあります。



このプロ中のプロ集団は、ご存じのかたも多いでしょうが、「テッセイ」(株式会社 JR 東日本テクノハート TESSEI)の従業員たちです。

2005年に新しい取締役経営企画部長が着任してから、この会社は生まれ変わったといいます。それまでは、清掃の技術は高くても、乗客や世間からは必ずしも評判がいいわけではなかった。従業員の定着率も低く、クレームも多かった、といいます。



それを、現場の声を細かく聞きとっては実現にこぎつけ、次つぎと改革を進めていきました。清掃だけでなく、「トータルサービス」「さわやか、あんしん、あったか」といった理念のもと、利用客へのおもてなしや安全確保に徹するようになりました。

社内では従業員を大切にするためのさまざまな配慮がなされています。従業員満足度が高いのもこの会社の大きな魅力です。

2013 年は経済産業省主催「おもてなし経営企業選」50 社に選出、2014 年は IT 協会主催「サービス・ホスピタリティアワード」特別賞を受賞。はたまた、ハーバード大学経営大学院の授業でも取り上げられるなど、世界も注目する日本の企業なのです。

リーダーや職場のあるべき理想型として、テッセイから学ぶものは数多くあるように思います。

わたしたちの病院という職場もこんなでありたいものです。



参考文献

[1] 遠藤功『新幹線お掃除の天使たち 「世界一の現場力」
はどう生まれたか?』（あさ出版、2012 年）

[2] 佐藤智恵『ハーバードでいちばん人気の国・日本』（PHP
研究所、2016 年）