

お客様訪問

株式会社 東日本ライフサービス

株式会社 東日本ライフサービス

野月 順也さん

北海道札幌市に設立7年目ながら、少数精鋭の社員とともに空調・換気設備の清掃・修理・工事、建物清掃・点検・保守、環境衛生業務の3つの業務を柱に業績を伸ばし続けている新進気鋭の企業がある。

清掃の新しい方向性を模索し続ける、株式会社東日本ライフサービス（本社：北海道札幌市）代表取締役 野月 順也さんにお話を伺いました。



株式会社 東日本ライフサービス

スタッフ一人ひとりが営業マン。 信頼される会社を目指して成長を続ける！

——まだ新しい会社なのですね？

野月 会社を立ち上げて6年ですが、他社との差別化を図る意味でも自社施工による一貫サービスでやってきました。

小さい会社は、何かがあると一撃で会社のイメージが悪くなりますので、作業内容はもちろん、挨拶などにも力を入れています。そのため、お客様のところに行ったら「元気よく挨拶をして入る」ということを必ず伝えています。簡単なことですが、それがなかなかできな



撮影中も笑顔が絶えない、田中 啓太さん（左）と野月 順也社長

い業界だと思しますので、「たかが清掃」などと軽く見られることもありますが、業界がそうなのではなくその人の問題だと思っています。

以前いた清掃スタッフが「清掃員は控え目が望ましい」と言っていたましたが、私は清掃員一人ひとりが、作業をきちんとしながら気付いたことをお客様に提案したり、お客様の知らないことを教えてあげることもできる「営業マン」になって欲しいと考えています。

元気に挨拶ができ、作業もできて営業マンと変わらない営業ができる。こんなスタッフがいれば最強じゃないですか。

みんながみんなそこまでできているわけではありませんが、そういうのが理想だということは伝わっていると思います。

——どんなことに気を付けていらっしゃるのでしょうか？

野月 床をピカピカに仕上げることで仕事が取れば良いのですが、それだけでは差別化を図る上では少し弱く、需要はそこだけではないのではと考えています。そのため、しっかりとした会社で、手際よくきちんと仕事をこなし、担当が変わっても質が落ちることなく、逆に新しい提案をするなど、マンネリ化することなく、より良くし続けていくことが大切だと思っています。

お客様からクレームが入ったり、何か指摘を受けたときに「くやしい」「情けない」と考え



るスタッフなので、再発防止策を徹底的に話し合い、同じミスは繰り返しません。だから成長することができているのだと思います。

また、「お客様のいいなりになるのはやめよう」と言っています。お客様の要望をなんでも聞いていると「待って」と言われて作業開始時間が遅くなることがありますが、言われるがままダラダラと待つのではなく、できる場所から始めさせていただくようお客様に提案するなど、キビキビと手際よく動き、時間内に収めるようにしています。

そして、従来の作業方法をただ続けるのではなく、「こっちからやったほうがうまくいく」「時間が短縮できるのでは……」などと思った時には、お客様とお話ししてやり方を変えたりすることで時間短縮ができ、時間のかかっていた現場が早く帰れるようになることもあります。そうなるとお客様も弊社もお互いにいいじゃないですか。

ですから、お客様の顔を見てお話しをして、「ギリギリを攻めよう」と話しています。

—— 今後の抱負をお願いします。

野月 弊社は、基本的に直接受注か、一次下請

けの仕事がメインとなっておりますので、元請けさんに信頼してもらえるような会社になりたいと思っています。

そのためにも、弊社から元請けさんに作業報告書の提出を提案したり、視野を広く持ち、「ここを気にしていच्छやいました」「次はこういう所をやりたいという話になっていますので見積をお願いします」など、元請けさんがお客様に提案できるように背中を押すくらいのスタンスでいけたらいいなと思っています。

現場に入っていないと、時代に遅れますし、スタッフが困っていることも見えませんので、ずっと現場に入り続け、スタッフの成長を感じ続けたいと思います。

行く行くは、東日本エリアまで事業を展開し、最高の施工会社になりたいと思います。

—— ありがとうございます。

株式会社 東日本ライフサービス 札幌営業所

〒003-0824 北海道札幌市白石区菊水元町4条1丁目2-8

TEL 011-795-6567 FAX 050-3457-7981

(株)東日本ライフサービスは、札幌市を中心に道内全域で空調・換気設備のメンテナンス、建物のメンテナンス、環境衛生業務の3つの事業を柱に、地域になくてはならない存在となることを目指している企業。2019年3月設立。

パートの募集は 求人アプリを使用！

東日本ライフサービスの求人方法を伺うと、パートさんの場合は「単発・短期のアルバイト求人アプリ」を使用しているという。

求人アプリで募集をした時は、「週1だし本当に来るかな……」と心配していたそうだが、びっくりするくらいの応募があり、きちんと働かれる良い方が来られて、結果として長期の雇用にも繋がったそうだ。

働いたその日に給与が貰えるということもあ

るが、応募される方は面接や履歴書の作成などの手間もなく希望する時間で働くことができ、会社は欲しかった人材に会え、お互いに評価もできるのでどちらにとってもメリットがある。

他の現場でもうまくマッチングし、パートの雇用が随分うまくいくようになったという。

未経験でハローワークから採用した社員は、社長と一緒に現場に入り、背中を見て育ち、今ではお客様を任せられるまでに成長している。

「こんなにきれいにできるようになったんだ」と、追い越された寂しさを感じるとともに、「嬉しさも感じている」と野月社長は目を細めた。