

# JR東日本環境アクセスの取り組み



サービス品質の向上をめざし、さまざまな取り組みを行っています。

## インスペクション

品質向上の一環として、2010年から品質企画部内にインスペクション課を設け、受託している全現業機関を対象に、専門的な視点でインスペクション（出来栄評価）を実施しています。建築物内外を点検し、お客さまの要求品質と実際の品質とのギャップを抽出し、そのギャップを補正します。品質の確保に取り組み、お客さま満足の実現のため、現業機関の指導を行っています。

## スーパーバイザー（現場指導専任者）

現業機関における現場指導専任者として、スーパーバイザー（SV）を配置し、各職場におけるOJT（職場での個別教育）の実施と、継続的なフォローアップを行うことで、社員の成長を通じたサービス品質の向上を図っています。



## 品質管理マニュアル

「品質管理マニュアル」は、お客さまに品質の良いサービスを提供する上で必要なルールを定めたものです。「職場内教育訓練の実施」・「法令順守管理」・「緊急事態対応」や「資機材管理」等のさまざまな項目について定められており、当社の業務を安全かつ高品質で遂行するうえで一つの指針となっています。品質管理マニュアルに基づいて業務を遂行することで現場管理を確実にし、サービス品質の向上に取り組んでいます。

## 社内ビルクリーニング資格制度

正しい清掃知識・技術を習得するだけでなく、お客さま対応やOJTを担う際のポイントなどを幅広く学ぶため、初級・中級・上級コースⅠ、Ⅱに分けられた研修を段階的に受講し、試験に合格した社員を「社内ビルクリーニング技能士」として認定する社内資格制度を設けています。認定を受けた社員の多くが、サービス品質の向上に向け、各職場で活躍しています。

## インバウンドの取り組み

近年、増加している訪日外国人旅客へのお客さまサービスの向上をめざして、2017年度からインバウンド対応に強みを持つコンサルティング会社の協力を得て、外国人に対する苦手意識を軽減させるために、『ご案内に役立つ52の英語フレーズ』の発信や各現場の点呼にコンサルティング会社外国人スタッフが訪問する取り組みをスタートしました。

「楽しみながら英語を勉強する」を目標に『ご案内に役立つ52の英語フレーズ』を基に社内向け英会話教材（DVD・テキスト）を作成し、スタッフの英語対応力アップに取り組んでいます。また、翻訳機を購入し、当社の外国人スタッフの教育への活用他、お客さまのご案内にも役立てています。

## 魅せる清掃

清掃業務では、出来栄の確保だけでなく、お客さまに対する誠実な行動や身のこなし、接遇などによる「付加価値の向上」が強く求められています。このため、あいさつや身だしなみ、移動時やお客さまからお声かけがあった際の対応などを独自に作成したDVD教材で学習するとともに、研修や勉強会、各職場の巡回・指導などを通じて学習の支援を進めています。

## サービス推進員

社員一人ひとりのサービスレベルの向上と職場の活性化を図るため、各箇所に「サービス推進員」を任命しています。

サービス推進員は、「サービス担当」「6S（整理・整頓・清掃・清潔・躰・作法）担当」「改善担当」に分かれ、管理者やスーパーバイザーと連携をとりながら、現場および会社全体のサービス品質向上に取り組んでいます。



## 声かけ・サポートの取り組み

お身体の不自由なお客さまや高齢のお客さまなど、サポートを必要としている方々にも、安心して施設をご利用いただけるよう、積極的に声かけ・サポートを行う取り組みを進めています。また、さらなる「おもてなしの心」とお客さま対応に必要な実践的スキルなどを学ぶため、「広げよう！声かけ・サポート研修」も行っています。

## リスクアセスメントと職場の安全点検

安全の確保に向けた取り組みの一つとして、各職場のリスクを見つけ出し、発生が予測される労働災害の重大さからリスクの大きさを見積もり、優先度を決定し対策を講じていく「リスクアセスメント」を進めています。また、安全計画を策定し、各職場におけるリスクアセスメントの定着に向け、研修等により支援を行っています。

## 普通救命講習

当社が清掃や警備保安などを担当している施設において、ご利用のお客さまや施設スタッフの方々がケガをされた場合など、不測の事態に備えて、普通救命講習の受講を推進しています。応急手当の重要性やAED（自動体外式除細動器）の取り扱いを学ぶことにより、施設の方々と一体となって、お客さまをお迎えする準備をしています。

## サービス・安全フォーラム

現場第一線の管理者やサービス推進員、本社社員などが参加する「サービス・安全フォーラム」を毎年開催しています。「安全の確保とサービス品質の向上が両立してはじめてお客さま満足が実現できる」という認識を共有するとともに、各職場における取り組み事例を発表し、その水平展開を図ることを目的としており、安全の確保とサービス品質向上に向けた意識の醸成に努めています。

## ハッピーポイント制度

ハッピーポイントは、職場の仲間の「いいな」と思う行動をほめる（認める）と、ほめた人・ほめられた人それぞれにポイントが貯まるといった仕組みです。社員が互いにほめ合うことを通じて、サービスの原点である「人間尊重の精神」（相手を尊重し、思いやる心）の醸成と気づきの風土づくり、働く意欲の向上を目的に取り組んでいます。



## ダイバーシティの推進

当社は、すべての社員が能力を最大限に発揮し、イキイキと働きがいを実感しながら、安心して働くことができる企業づくりを行っています。2018年には「次世代法」および「女性活躍推進法」に基づいた「一般事業主行動計画」を定め、計画的に女性活躍推進や男女問わず子育て中の社員が働きやすい環境づくりを進めています。また、2020年度より、国際貢献の一環として技能実習制度が始まります。ベトナムの学生を採用し、契約社員として受入れを開始します。技能実習生には長年にわたり培われた清掃技術を継承し、母国の発展に寄与していただきます。また現在、多くの多種多様な外国人社員の方が活躍しており、近年、正社員登用試験にも挑戦している社員が増加しております。今後も社員の活躍できる場を提供していきます。

## eco検定の受験を通じたエコマインドの醸成

環境に対する幅広い知識を持ち、率先して環境問題に取り組む「人づくり」と、環境と経済を両立させた「持続可能な社会」の推進をめざし、東京商工会議所が行っている「eco検定」の受験に積極的に取り組むことで、社員のエコマインド浸透を図っています。また、同会議所が支援する「エコユニット」にも登録し、環境活動に取り組んでいます。



## 環境への取り組み～ペットボトルキャップ回収活動～

2009年1月より社員や事業所から集めたペットボトルのキャップを、リサイクル業者を通じて「NPO法人 世界の子どもにワクチンを日本委員会」(JCV)へ寄付する活動を行っています。ペットボトルキャップはワクチンに変わり、世界の子どもたちの命を救うことができます。また、焼却処分せずリサイクルすることにより、CO<sub>2</sub>削減にもつながります。



## 改善活動（小集団活動・カイゼン・社員意見発表会）

自律的な社員の育成と職場の活性化をめざして、「小集団活動」「カイゼン」「社員意見発表会」などの各種改善活動を進めています。お客さまとの接点である現場第一線の課題を解決することは、サービス品質の向上にも大きな役割を果たしており、社内における情報の共有化や標準化、メーカーとの協力による商品化なども行っています。

## 技術開発の取り組み

技術開発では「品質向上」と「省力化」をテーマに掲げ取り組んでいます。従来よりも跡残りが少なくきれいに処理ができる上、コストを抑えた「アクセスクリーン（嘔吐物処理材）」の開発・導入や衛生的かつスピーディに作業を行い、嫌悪感を少しでも減らしたいという思いから生まれた「パックインリンサーAZ（嘔吐物回収機）」は、社外からも多くの反響がありました。また、新しい清掃資機材の試行やコーティング技術の活用、清掃ロボットの導入などにも積極的に取り組むとともに、今後はAIやIoTを活用して清掃業務を支援する仕組みづくりについても力を注いでまいります。

## 地域貢献の取り組み

本社のある東京都台東区の地域清掃活動「大江戸清掃隊」に参加し、清掃活動を通じて、地域の美化に取り組んでいます。また、毎年の「皇居勤労奉仕」においては、皇居内等の清掃や除草などに取り組んでおり、事業所においても、自治体や駅ビルが主催する地域清掃活動などに参加しています。これらの活動は、社員一人ひとりが地域貢献について実体験を通じて考える貴重な機会となっています。

## 環境負荷低減に配慮した施設

当社の本社ビルでは空調機にハイブリッドファンを取付け、空調効率を上げてCO<sub>2</sub>削減に貢献しています。そのほか、会議の電子化やコピー機への出力管理機能設置による紙使用量の削減を行っています。また、本社ビルや廃棄物の収集運搬を担当する足立環境事業所では省エネ性能の高いLED照明を導入しているほか、当社が運営しているJR東日本東京資源循環センターの一部では屋上緑化も行っています。さらに、同センターでは夏場の冷房負荷を軽減する壁面緑化や、緑地空間（ビオトープ）を設置しています。

## 2019年度 環境活動実績報告

エネルギー等データ	2019年度	実施状況
皇居勤労奉仕参加人数	19名	地域貢献の一環として、皇居の清掃活動を行っている。
大江戸清掃隊実施回数	7回	本社での定期清掃時に加え休日も定期的の実施し、地域の美化に取り組んでいる。
本社廃棄物リサイクル率	71.8%	廃棄物の削減と分別に取り組んでいる。
ふるさとの森づくり参加人数	9名	JR東日本主催の「ふるさとの森づくり」に継続して参加している。
eco検定合格者	37名	全社員を対象に奨励している。