

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。

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。

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。



社内ビルクリーニング資格制度

お客さまにより快適な空間を提供していくために、より専門的な知識・技術の習得をめざす社内資格制度です。受講者の技量に応じたコースが用意されており、段階的に受講することで高い知識・技術の習得が可能です。試験に合格した社員を「社内ビルクリーニング技能士」として認定し、認定を受けた社員の多くが、サービス品質の向上に向け、各現場で活躍しています。また、国家資格（ビルクリーニング技能士）にも有効であり、高い合格率を誇ります。

インバウンドの取り組み

お客さまへのサービス品質向上をめざして、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』の作成をしました。さらに、「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。

CBMプロジェクト

次代につながる新しい清掃のあり方として、決められた回数や時間による保全方式TBM (Time Based Maintenance) から、設備の状態による保全方式CBM (Condition Based Maintenance) への転換をめざすプロジェクトに取り組んでいます。現在、人の目で判断している出来栄やインスペクションをセンサーや検査装置に置き換えて数値化し、汚れ具合の状態変化や衛生レベルを定量的に把握、必要に応じて清掃作業を行う方式を導入するための検討に力を入れ、限られた人的資源を必要な箇所に集中投入することで、より効率的な業務をめざしています。

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。

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。

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う仕組みです。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。



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。



環境への取り組み

2021年5月より㈱ユーグレナの製造するバイオディーゼル燃料を導入し、廃棄物の収集運搬車両で使用を行っています。バイオディーゼル燃料については従来のディーゼル燃料車の構造変更を行うことなく導入できるだけでなく、ユーグレナ（ミドリムシ）が生育の過程でCO₂を吸収することから、カーボンニュートラルを実現できる燃料として近年注目を集めています。また、2022年度から廃棄物収集運搬のドライバーを対象にエコドライブ講習会を実施し、環境意識の向上にも努めています。

環境負荷低減に配慮した施設

当社の本社ビルおよび当社が運営しているJR東日本東京資源循環センターは、電力をCO₂フリープランに切り替えることでCO₂の削減に貢献しており、同センターは屋上緑化や夏場の冷房負荷を軽減する壁面緑化も行っています。本社ビルではさらに、省エネ性能の高いLED照明を導入したり、2022年度から一部照明に人感センサーを導入するなど、より一層の消費電力の削減にも努めている他、リモート会議の推進や集約・両面印刷等の徹底により、紙の削減を図っています。また、廃棄物の収集運搬を担当する足立環境事業所も、同様にLED照明を導入しています。

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。2021年には「次世代法」、および2023年には「女性活躍推進法」に基づいた新たな「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。えるぼし認定（2021年度～）厚生労働省「女性の活躍推進企業データベース」にデータを公表しています。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、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した。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した。また現在、多くの多様な外国人社員が活躍しており、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。

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」に参加しています。清掃活動を通じて、長年にわたり地域の美化に取り組んだことで、2021年には、台東区まちの美化里親制度の認定を受けました。また、「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。

2022年度 環境活動実績報告

エネルギー等データ	2022年度	実施状況
本社廃棄物リサイクル率	79.3%	廃棄物の削減と分別に取り組んでいる。
eco検定合格者	22名	全社員を対象に徹底している。
大江戸清掃隊	1回	台東区内一斉清掃に参加。