

2023年11月22日
イオンディライト株式会社
(証券コード：9787)

「第5回イオンディライト技術コンテスト【清掃の部】」
「第9回 働きやすさ追求活動 取組み発表会」を開催
アジア各地から代表チームが参加し、清掃業務における小集団活動の成果を発表

イオンディライト株式会社(本社：東京都千代田区、代表取締役社長兼社長執行役員 グループ CEO：濱田和成、以下「当社」)は、2023年11月14日に第一ホテル両国(東京都墨田区)を会場に、「第9回 働きやすさ追求活動 取組み発表会」(以下、「本発表会」)を開催しました。



当社では、クリーンクルー(当社清掃スタッフの呼称)が日々の気づきや改善案を自発的に発信し、業務に反映できる風土醸成を目的に、2014年度より「働きやすさ追求活動」として現場単位の小集団活動に継続して取り組んでいます。2015年度からは「働きやすさ追求活動 取組み発表会」として、コンテスト形式の発表会を実施し、本発表会により第9回目を迎えました。

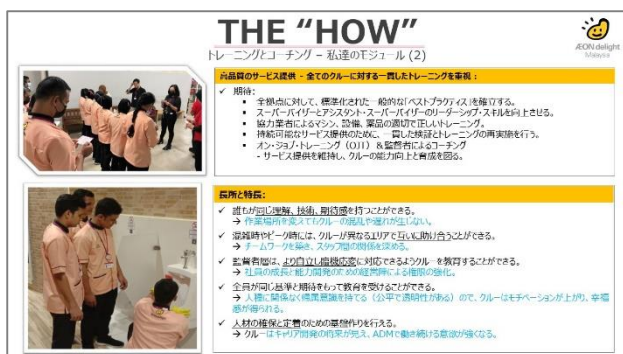
本発表会は4年ぶりに参集で開催され、国内8支社、並びに当社グループが事業を展開する中国やアセアン各国を含めた国内外グループ各社から選抜された計16チームが、清掃ロボットやITツールを活用した業務効率化、クリーンクルーの定着率と意欲向上に向けた働きやすい職場環境づくりなど、現場発の創意工夫に富んだ様々な取組みを発表しました。

当社経営幹部による審査の結果、**AEON DELIGHT(MALAYSIA)SDN.BHD.代表チーム**が最優秀賞に選ばれました。



【最優秀賞】

AEON DELIGHT(MALAYSIA)SDN.BHD.代表チーム（就業先：イオン イポー ステーション 18
チーム名：マレーシア・ボレー！SLA改革）



（取組み概要）

作業人数や清掃回数を定める従来型の仕様契約から、お客さまとの間で合意した成果に基づくSLA(Service Level Agreement)契約への変更挑戦。契約変更に伴い生産性向上への意欲が増し、清掃箇所に応じた時間配分の見直しやクリーンクルー自らによる清掃用具の工夫につながった。また、トレーニング環境を整備し、年間教育計画の立案や多言語でのマニュアルビデオの作成などを行うことで、チームワークによる清掃品質の維持向上を実現した。

SLA 契約で重要となる清掃品質評価をお客さまと共に実施することで、現状と次へのステップに対する共通認識ができ、お客さまからいただく評価がクリーンクルーのモチベーション向上にも繋がった。

【その他の入賞チーム】

● 優秀賞 第1位

株式会社アスクメンテナンス代表チーム（就業先：高野病院・熊本地方合同庁舎・イオンモール熊本・その他7現場 チーム名：大地とひまわり）

（取組み概要）

会社として障がい者雇用を積極化。まずは、セミナーへの参加を通して、支援学校の先生やサポートセンターのスタッフとコンタクトをとり、学ぶことから始めた。スタッフ全員と仲良くできるようにする、といった固定概念を捨て、各々の個性にあわせた、気持ちにゆとりを持って快適に働ける環境づくりを最優先に独自ルール運用を行った結果、法で定められた障がい者雇用率2.3%を大きく上回る4.7%を実現。ルーティン作業にも集中力を欠かさず、こだわりをもって作業ができる個性が、強みとして発揮されている。



● 優秀賞 第2位

北陸信越支社代表チーム（就業先：イオン新潟東店 チーム名：みんなの笑顔が見隊）

（取組み概要）

ベテランのクリーンクルーが次々に定年退職を迎えるタイミングを前に、全員で話し合い、業務の改善・見直しを行った。トイレ清掃時の経路の見直しや清掃用具の設置場所の変更、清掃用具の工夫などにより、作業時間の短縮を実現。加えて、出勤の重なる日に「臨時ミーティング」を実施し、情報共有や意見交換を行った。これらの取組みの結果、月平均で100時間を超える実労働時間の削減を実現した。



● 優秀賞 第3位 (2チーム)

株式会社白青舎代表チーム (就業先：松坂屋名古屋店 チーム名：ネパールの輪)

(取組み概要)

人手不足が問題となる中、ネパール人のコミュニティを活用し、人員を増やすことで、直営化に成功した。言葉の壁が問題となったが、コミュニケーションの第一歩となる日本語での挨拶から始め、ネパール人同士でも日本語での会話を心掛けると同時に、社内のマニュアルや規則をネパール語や簡単なカタカナに書き起こし、理解しやすくした。職場の雰囲気明るくなり、お客さまからもご評価いただいた上、採用活動が不要となるほどに人手不足を解消することができた。



武漢小竹物業管理有限公司代表チーム (就業先：イオンモール広州新塘 チーム名：革新隊)

(取組み概要)

クリーンクルーの教育に関して、画一的、散発的といった課題があった。そこでショッピングセンター内に、研修向けの専用スペースを設置。研修内容に合わせ、①行動規範やルールに関するパネルを展示したコーナー、②実際の清掃資機材を展示したコーナー、③作業基準や流れを動画でも確認できるコーナーの3つのエリアに分けて学習できるようにした。教育効果が向上し、研修終了後、クリーンクルーの即戦力化が可能となった。また、お客さまにもご覧いただくことで、当社の清掃品質、並びに教育体制の訴求にも繋がっている。



● 清掃品質管理部長賞

九州支社代表チーム (就業先：イオンプラザ大島店 チーム名：チームきんさくばる)

(取組み概要)

人手不足の中、離島である奄美大島の現場から地元の協力会社が撤退、急遽、直営化することとなった。お客さまと協議を重ね、清掃の仕様や委託単価の見直しにご理解をいただく一方、現地の設備管理員にも清掃スキルを取得してもらい、作業シフトをカバーした。現在は求人に応募いただいた3人のクリーンクルーと力を合わせて現場の清掃を支え、お客さまよりお褒めの言葉をいただくまでになった。

■ 当社社長 濱田による総括

イオンディライトグループは、50年超にわたり施設管理の現場で技術を磨いてきたファシリティマネジメントの専門家企業集団です。しかしながら、ファシリティマネジメント業界では人手不足が進み、競争力の源泉でもあるこの専門性をいかに維持向上させていくかが大きな課題となっています。

こうした中、当社グループではDX(デジタルトランスフォーメーション)に取り組み、本日の発表でもロボットやセンサーの活用による省力化といった事例が多くみられました。一方で、お客さまとのコミュニケーションや現場でのチームワークといった、テクノロジーでは決して代用できない部分にも取り組むことで、お客さまからの信頼を勝ち得ていることを再確認することができました。まさに、当社グループの目指す、技術力と人間力を兼ね備えた専門家集団が拡大していることを実感でき嬉しく思います。今後も当社グループでは、DXを通じて人の価値を高め、人とテクノロジーが融合したより付加価値の高いサービスの提供につなげていきたいと考えています。

本日出場したメンバーには、専門家集団を代表するリーダーとして人とテクノロジーの融合によるイノベーションに果敢に挑戦して欲しいと考えています。加えて、各自がこれまで磨いてきた知識や技術で引き続き、マネジメント力を発揮し、最適なコストで施設を長く安全、快適に運営することで、顧客の経営を支援するファシリティマネージャーとして、ますます活躍されることを期待しています。

当社は、更なる持続的成長に向けて、2018年10月にイオンディライト ビジョン 2025 を掲げ、アジアにおいて、「安全・安心」、「人手不足」、「環境」の3つを成長戦略の柱に社会課題を解決する環境価値創造企業を目指していくことを決めました。これを実現していくため、「人間力」と「技術力」を兼ね備えた専門家人材を育成し、期待を上回るサービスの提供を通じて、お客さま満足度をより一層高めることを目的に2019年より「イオンディライト技術コンテスト」を開催しております。

当社では引き続き「働きやすさ追求活動」を通して、アジア各地で働くクリーンクルーが自発的に課題を考える力を高め、能力を最大限に発揮できる職場環境の形成に取り組んでまいります。クリーンクルーの意欲や活力を引き出すことで「人間力」や「技術力」の向上を促進し、専門家集団として、安全・安心・快適な施設環境づくりに貢献してまいります。

※ 第1弾（設備の部）につきましては、2023年10月19日付「『第5回 イオンディライト技術コンテスト【設備の部】』を開催」、第2弾（警備の部）につきましては、2023年11月9日に「『第5回 喜び・働きがい向上プロジェクト ~“ありがとう”を成長へ！~』を開催」をご参照ください。

— 本リリースに関するお問い合わせ先 —

イオンディライト株式会社 社長室兼 ESG 推進室 広報・IRグループ
TEL：03-6895-3892