

ではなく、参加企業共通の現場であるコンビニ施工でのサービス、具体的には来客への安全訴求、声かけ、買い物客への対応といった要素も取り入れた、独自の内容を目指し、実現に至りました」

一般に、コンビニは24時間営業なので、無人の環境での業務が中心となる通常の店舗やオフィスでの清掃作業と異なり、営業中に作業をせざるを得ない。多くは来客数が少ない深夜0時から早朝6時までの時間帯に作業が行われるが、安全や接客マナーなど、常に来店するエンドユーザー、そしてオーナーやスタッフへの配慮が必要となる。

有賀社長は、「すべての作業に気づかいをし、礼節を徹底しながら行わなければならない、特殊で非常に高度な作業が要求されます。実務クルーは現場に出た段階から会社の代表者といえます。クルーにとって、現場対応や作業のしかたなど、マネジメント能力は欠かせません」と指摘する。

そのうえで、コンビニのクリンネスにとって必要不可欠な、現場で働く人たちに光を当てたいという強い思いがあり、「実務クルーが主人公になれるようなかたち」を考えてきたという。

「センター建設やコンテストの開催など、実務クルーに自分たちのやっている仕事にここまで力を入れている会社があると感じてもらえれば、クルーのモチベーションアップにつながります。今回のコンテストも、「今晚入る現場からプライドを持って仕事をしよう」という気持ちが、参加した実務クルーに芽生えるきっかけになればと思います」

一方で、CS R.mtとしては、全国ネットワークの共同体として業界の社会的イメージ向上、他社に

負けない技術レベル、サービスレベルの追求とともに、価格競争に左右されず、顧客満足度を高めるサービスの追求にも主眼を置いているという。コンテストを通し、メンバー各社の施工レベル、施工仕様の確認と指導により、現場でのクレーム撲滅を図りたいと考えていると説明する。

コンテストの結果

滋賀のピワコ建装が総合優勝

コンテストは、次の3つの部門で実施された。

- ①コンビニのPタイルフロア洗浄部門（来店客対応サービス含む）
- ②フロアワックス塗布部門
- ③ウインドウ洗浄部門

各部門とも、事務局が用意した資機材、設定した仕様に基づき、2人1組で演技が行われた。

審査はCS R.mtの運営委員が審査シートに基づき5段階で評価。各部門3人の審査員の評価点合計を評価点とした。

各部門の課題内容と審査のポイントは資料（次ページ）のとおり。

出場選手からは、「普段の作業と異なり大勢のギャラリーに見られながらの作業で緊張した」「いつも使っている資機材と違ったので戸惑った」「他社のクルーの演技を見ることができ参考になった」などの声が聞かれた。

審査の結果、総合優勝は(株)ピワコ建装（滋賀）が獲得。第2位は(株)ゴーイング（東京）、第3位は(株)ドゥサービス（大阪）が選ばれた。

優勝したピワコ建装の演技について、コンテスト事務局では、「事前に配信した審査概要を理解し、時間配分を踏まえてスピード感、2人のコンビネーション、丁寧さを実践された。5段階評価で優良の5点ではなかったが、すべてが3～4点の評価となり、マイナスイメージを持たれなかったことが大きい。士気を高めてコンテストに臨み、普段どおりの実践ができたことが優勝につながったのではないか」と講評を述べた。

事務局では上位3チームの評価点を参加企業に公開するとともに、各チームの評価点、審査員のコメ



谷口和美会長（左）と有賀博夫社長（右）