

「(株)小田急ビルサービスにおけるQC検定の導入・活用事例のご紹介」

株式会社小田急ビルサービス

品質管理推進部 シニアスペシャリスト 有泉勝也

1. はじめに

「ビルメンテナンス業におけるQC検定の導入」

QC検定の対象としてイメージするのは製造業ではないでしょうか。提供するサービスが見えにくく残しにくいビルメンテナンス業においては、現状ではあまり普及していないようです。しかしQC検定で取り扱う内容は、サービスの品質の向上を考えていく上で有効であると感じています。弊社のQC検定との関りはまだ期間的にも短く具体的な取り組みや成果はこれからになるのですが、QC検定がビルメンテナンス業においても有益であるという認識に至った経緯を紹介させていただきます。

2. 会社概要

「総合ビルメンテナンス企業」

弊社は、1966年の設立以来、総合ビルメンテナンス企業として、社会の変化や多様化するニーズに適応し、清掃・警備・設備管理などのビル総合管理を軸に、ビルの価値を高める建設工事、時代の要請による地域冷暖房運転、水処理事業を展開してきたほか、ビルや駅をご利用になるお客さまの利便性を向上させるための各種サービス（ファッショングッズ販売、催事、コインロッカーなど）も行っています。

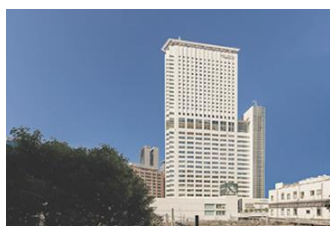
- ビル総合管理業
(清掃管理業務・警備業務・設備管理業務)
- 建設工事

■地域冷暖房運転管理

■各種サービス



小田急沿線を中心に事業展開



会社名	株式会社 小田急ビルサービス
所在地	〒151-0053 東京都渋谷区代々木 2-28-12
設立	1966 年 11 月 1 日
資本金	8,000 万円（小田急電鉄 100%出資）
取締役社長	菅澤 一郎
売上	186 億円（2021 年度実績）
従業員数	1,901 名（2022 年 4 月 1 日時点）
子会社	株式会社 コンフィット

3. QC 検定導入の経緯

(1) 導入の経緯

「品質管理推進部の創設」

2019 年当時、サービス品質の向上が中期的な計画に掲げられたものの、弊社には品質管理を推進する部門を設置していませんでした。そこで、同年 12 月に企画部門内に品質に係る担当が置かれ、担当の部長以下 3 名でスタートいたしましたが、集められたメンバーは、専門的に品質管理には携わっていなかったため、まずは自己のスキル形成の必要性に直面しました。

品質の基本的な知識が得られそうな資料をインターネット等で検索していたところ、QC 検定にたどり着き、包括的に品質管理の知識が身に付けられると感じたことから、2020 年 9 月の試験を受検したのが、はじめの一步です。担当の 3 名とも受験し、3 級 2 名、4 級 1 名が合格しました。ビルメンテナンス業界において組織的に QC 検定を受検している事例があまりなく、先進的であるとのことで、東京ビルメンテナンス協会の広報誌「Network Tokyo」に取り上げられ、このことが小田急電鉄発行の小田急グループ内の広報誌でも記事になりました。



東京ビルメンテナンス協会発行「Network Tokyo」2021 年 1 月号から

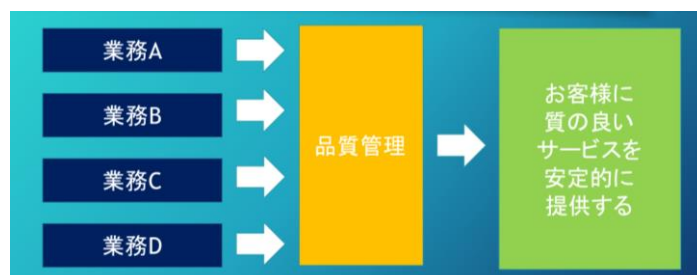
2020年4月、5名体制の品質管理推進部を設立し、その後2級2名、3級2名となり、QC検定合格の自信を基に、社内各部に品質管理の推進の働きかけを行っています。また、QC検定を社内に知ってもらうため、品質管理推進部から発行する品質管理の啓蒙の広報誌である「OBS クオリティ」の増刊号を発行し、受験申込の時期には、社内電子掲示板にQC検定の受験案内を行っています。また毎月定例で発行している「OBS クオリティ」の紙面内で、QC検定4級の問題にチャレンジしてもらうコーナーを設けるなどして、QC検定を身近で感じてもらえるように努めています。このような活動もあり、品質管理推進部以外でも積極的な動きが生まれ、例えば警備事業部の現業において、3級合格者を輩出しています。

(※OBSは小田急ビルサービスの略称です。)



(2) QC 検定の位置づけ

弊社の各種サービスは、そのサービス自体がお客様の満足に至る価値の提供になるためには、品質管理が必要であると位置づけ、新入社員教育、階層別教育をはじめとする各種集合教育の実施の際に品質管理の時間を設け、受講者に啓蒙を行っています。下図のように、各種サービスとお客様の間に品質管理があるイメージです。



また、各種サービスを行うためには、必要な専門資格がありますが、各種サービスとお客様との間に置く品質管理の有効性を高めるためには、QC検定があり、各種専門資格とは、QC検定が並列の位置になく、一番お客様に位置に近い検定がQC検定であるというイメージを持ってもらうようにしています。



品質教育の資料から抜粋

4. QC検定に対する思い

「ビルメンテナンス業において有効なQC検定の知識」

(1) 経営層

① 取締役社長 菅澤一郎

弊社は「小田急ビルサービスは、常に上質なサービスと高い技術力を追求し、お客さまの信頼と期待に応えます」を企業理念としています。従業員ひとりひとりが「お客さま満足の実現」を念頭に日々の業務改善を行うための知識として、QC検定の取得で得られるノウハウは、総合ビルメンテナンス企業の弊社においても有効であると感じています。

② 常務取締役 村瀬哲郎

ビルメンテナンス業を取り巻く環境変化に合わせ、ビルの維持管理を行っていくためには、人財による技術が不可欠であります。その技術をお客様のニーズに的確かつ効率的にお応えしていくために、QC検定の学習を通して得られる知識は評価できるものであると感じています。

(2) 管理職・監督職

① 品質管理推進部長 有川良行

品質管理を行う上での基礎知識の形成には、QC検定は非常に役立つものと認識しています。昇格の要件の取得資格の一つにQC検定を加えています。

② 品質管理推進部次長 東條千里

私もQC検定を受験しています。3級から始めて、2級も合格証をいただきました。QC検定を受験して、QCに係る広範な知識を身に着けることができました。品質優先やマーケットインの考え方、改善活動における重点指向の考え方、パレート図、特性要因図、層別等のQC七つ道具などは、ビルメンテナンス業に

においても、有効であると実感していますので、社内に一層働きかけ、これから受験者を徐々に増やしていきたいと思っています。

③ 品質管理推進部課長代理 樽塚 稔

私は、以前より QC 検定の存在を知っていましたが、品質管理を推進する立場になったことが検定受験のきっかけとなりました。QC 検定で得られる知識はビルメンテナンス業の品質向上において、問題解決、課題達成等のシーンで重点指向により取り組むなど効率的な改善活動が行えるようになると思います。

5. 社内における品質管理教育と QC 検定

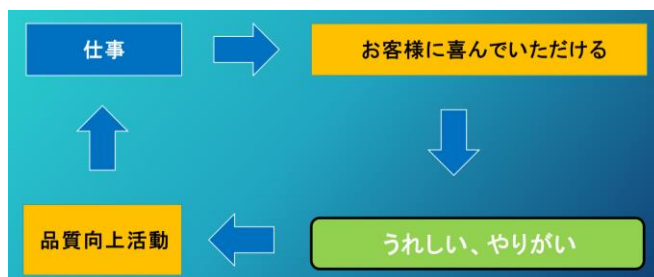
「QC 検定 4 級の手引きの活用」

弊社では、新入社員教育、階層別教育、職種変換時の教育や各種のスキルアップ研修の際に、1 時間程度の品質管理についての教育の時間を設けています。その際に、QC 検定についても触れています。新入社員教育の際には、「4 級の手引き」を配付し、重要なキーワードにマークしながら、品質管理の概要や用語を把握してもらうようにしています。

※QC 検定 web ページ [4 級テキスト | 日本規格協会 JSA Group Webdesk](#)



また、「なぜ品質管理が重要か」については、品質向上活動によりお客さまに喜んでいただけるサービスを提供することで、お客さまからの信頼を得ることができ、仕事を通して自身の「よろこび」や「やりがい」に結びつくことを話しています。



6. QC 検定受験の推進

「昇格要件としての QC 検定」

QC 検定を受検しやすくするために、受検費用(受検料、交通費)を負担する制度を設けています。具体的には、3 級以上に合格した際に会社から当該費用が支給されます。

また、昇格するためには一定の資格を取得していることを条件としていますが、QC 検定受験の意義を高めるため、昇格要件の一つに加えました。このことから、業務ごとの専門資格の取得時と同様に、QC 検定 3 級以上の合格の際には、社報に名前が掲載されます。

7. 合格者の状況

「品質管理推進部門から事業部門現業職場へ」

当初は、品質管理推進部の所属員の QC 検定合格者でしたが、事業部門の現業職場でも検定合格者が出てきています。全社的な合格者は下記の通りとなっています。

QC 検定延べ合格者数				単位(人)
	2019 年度	2020 年度	2021 年度	2022 年度
QC 検定 2 級	0	1	2	2
QC 検定 3 級	0	4	4	5
QC 検定 4 級	0	1	1	1

8. 合格者等の声

(1) 直近の合格者

・警備事業部 警備隊副隊長 大貫弘洋

日頃より、ビルオーナー、施設利用者のみなさまにご満足いただけるため業務の改善についてメンバーと検討を行っています。これからの警備業務に関して、品質の均一化・向上などで競合他社と競争していかなければなくなると、常々、隊長と 1ON1 ミーティングの中で話していたことが、QC 検定にチャレンジしたきっかけです。

QC 検定で品質管理のノウハウを身に着けることができましたので、事案発生時には、根本的な原因の究明に努め、恒久的な再発防止策を打ち出したいと思っています。

(2) 合格者輩出職場現業長

・警備事業部 警備隊長 畠山一彦

私が警備隊長を務めるビルの警備隊では、独自に品質向上委員会を設置し、ビルオーナーに満足いただくためのサービスの提供について常にメンバーで検討しています。警備という業務から「安全・安心」の提供が最優先ですが、案内等も含めビルの利用者のみなさまに喜んでいただける「ホスピタリティ」も大切に

あると考えています。また、私たちのサービスの効果の見える化を行うことで、ビルオーナーによりご納得いただけることと思っています。

このようななかで、品質管理推進部から QC 検定の受検を推奨していることを知らされたことから、メンバーに受検してもらうこととしました。今後も中堅のメンバーを中心に受検を働きかけていくつもりです。

9. QC 検定に期待するもの

社会学者でハーバード大学のエズラ・ヴォーゲル氏の「Japan as Number One」が発行された 1979 年頃の日本は、様々な指標において世界のランキングの上位に位置していましたが、現在は生産性を始め多くの指標において相当順位が低下している状況です。このような状況にあっても日本の製品やサービスの「品質」への信頼については、依然高いように感じています。まさに「品質」は日本の強みであり、今後より一層強化すべきものではないでしょうか。

「品質」が日本の強みとして世界からさらに認められるためには、QC 検定が日本の全産業に浸透し、かつ共通の品質管理の基礎としての明確に位置付けられることも要件の一つになると感じます。またそのことを内外に発信していける状態になることで「日本ブランド」の価値が高められるのではないのでしょうか。

グローバルな資格の多くは、本部を米国に置くものが多いため、米国からの発信となっていることが多いようですが、日本の QC 検定がグローバル資格に発展し、数カ国の言語に翻訳され日本以外でも実施されるようになることを期待します。そのためには、私たち QC 検定合格者は、常に品質管理や関連知識を向上させるために研鑽を重ねるとともに、品質に対する高い倫理感を持ち、自身を戒めていく必要があると感じています。

10. 学生に期待するもの

学生のうちに QC 検定に取り組むことは、素晴らしいことではないのでしょうか。社会人になりたての時期は、仕事を先輩等から教えてもらうことになると思います。会社のやり方を覚え、会社のやり方で製品づくりやサービス提供すること始まります。最初はこのような姿勢で特に問題はないのですが、先輩から教えてもらったやり方をそのまま継続し、製品やサービスを提供していくことは、提供側の都合や立場でのプロダクトアウトの姿勢で仕事を行っていくことになります。しかし、QC 検定の勉強をしていた方は、すぐにこれに疑問が持つことができるでしょう。

製品やサービスを提供するだけで対価をいただけるわけではありません。お客さまに製品やサービスの価値の提供ができるからこそ、お客さまに納得して対価を支払っていただけることになります。QC 検定の勉強をした方は、マーケットインでの発想で行動がとりやすいと思います。お客さまの満足により、ご自身の「やりがい」や「自己実現」にも近づけることと思います。