

職人の美学

トップランナーたちのこだわり

文・写真 八鍬悟志

営業なしでも 仕事が舞い込む

積極的な営業活動をしていないにもかかわらず、舞い込む仕事は後を絶たない。そのことがアムテック株式会社の実力を如実に物語っている。

同社を率いるのは代表取締役の新井正典。現在、オフィスビルの定期清掃、ハウスクリーニング、ゼネコン相手のビルの引き渡し清掃を3本柱として東京都内を中心に活動している。昨年以來、特にゼネコン相手の引き渡し清掃に力を入れている。何万平米にも及ぶ大学や病院などの床清掃をスピーディにこなす。それを実現するのは、徹底した機械化である。具体的には、スイーパーと呼ぶ搭乗式の掃き掃除マシンに加え、やはり搭乗式の自動床洗浄機、搭乗式のモップがけマシンをフルに活用する。

アムテックの清掃の流れはこうだ。例えば長尺シートやPタイルといったハードフロアのクリーニングでは、まずブロアーを使って机やコピー機などの下から綿ぼこりを吹き出して除塵する。そのうえで洗剤を塗布してからポリッシャーや自動洗浄機で洗浄し、隅をこすって汚水を吸い上げる。さらに、水拭きした後ダスターク

ロスでもう一度除塵し、ワックスを塗布して仕上げる。2度にわたって除塵することで、ワックスのなかにゴミが混入するのを防ぐことができる。

また通常のポリッシャーの代わりに、「エッジ20」と呼ぶ高速振動ポリッシャーで洗浄することもある。ちなみにカーペット清掃で活躍するのはバルチャーである。

新しい機械に対する先行投資を積極的に行うことも、アムテックの特筆すべき特徴のひとつである。また、レンタルするのではなく、機械を購入する理由は、いつでも使えるよう手元において、早く使いこなせるようになりたいという意味の表れである。

機械化の促進は、作業スピードの向上だけでなく従業員の疲労軽減にも役立っている。

「機械を使うだけでなく、使いこなすだけの技術が必要です。使いこなすことができれば、例えば3人区の現場を1人で仕上げるのが可能になります。それだけでなく、従業員の疲労も緩和できます」

素人のみならず、元請けであるプロの顧客にも驚きを与える。それを実現するのが機械化の促進であり、徹底した作業の効率化である。

「例えばワックスが乾くのを待

30 新井 正典

アムテック(株)

強い意気込みをもって
顧客の喜びを追求する



もちろん技術力をもっていることが前提となりますが、結局のところ重要なのはお客さんに喜んでもらうという意気込みだと思います。

の仕事につながります」

妥協しない職人の目がクオリティを高める

良い機械があると分かっているにもかかわらず、それを購入しない業者は多い。通常の業者は、平米数の多い現場を受注できたら新しい機械を買おうと考える。アムテックの場合は逆で、先に機械を買い、それを使いこなしたうえで大規模な現場に投入する。新井は先行投資の重要性をこう語る。

「20年前、30年前と同じ道具立てで仕事をしている業者がありますが、それはもったいないことだと思います。日進月歩の清掃業界のなかで、機械もどんどん進化していきます。その流れをとらえて先に投資をすることで、より大きな現場の受注につながります」

加えて、重要なのは機械化だけでなく「職人の目」だと新井は言う。

「機械があるだけでは不十分で、まずはそれを使いこなす技術をもつことが大切です。そのうえで妥協をしない職人の目を養うこと。これこそが清掃のクオリティを高める最大の要因です」

どこまでやれば顧客に驚きや感動を与えられるか。それを判断する目が勝負を分ける鍵となるのだ。

喜んでもらいたいという意気込みが重要

機械化と作業の効率化を追求するアムテック。そんな同社において、最も重要なことは「仕事に対

する意気込み」だと新井は語る。

「結局のところ重要なのはお客さんに喜んでもらうという意気込みだと思います。せっかく仕事を発注してくれたお客さんに対して、何としても応えようという気持ち大切です。もちろん技術力をもっていることが前提となります」

新井の言う技術力とは、ひとつは洗剤に関する知識であり、もうひとつは機械の操作に関する知識である。同社の作業車には常に30種類を超える洗剤が積まれている。これをもって現場に向かい、汚れの種類を見極めたうえで洗剤を使い分ける。汚れに対して有効な洗剤を使わなければ、汚れが落ちないばかりか、力技で落とそうとして床材などを傷めてしまう可能性がある。これに対して適切な洗剤を選択すれば、無理なく汚れを除去できるうえに従業員の疲労軽減にもつながる。

顔の見えない顧客にもメッセージを伝える

定期清掃では、顧客の立ち合いがなく無人のビルを清掃する機会が多い。顧客から鍵を預かるということは、それだけ信頼されてい



つ時間に、同時並行で他の作業を行います。こうした作業の段取りを考えることも職人の重要な仕事のひとつです。待ち時間を極限まで削減すると、作業時間を短縮できるばかりか人件費などのコストも抑えることができます。抑えた分のコストは新しい機械の購入費に充てることが可能です」

アムテックの顧客には、プロの清掃業者だけでなく、直受けである素人も含まれる。彼らに対して「驚きの連続を与えることによって、次の仕事は自然とやってきます」と新井は語る。実際、仕事を受ける際は口コミだったり、顧客からの紹介だったりする。

顧客に驚きを与えること。それが新井の第一のこだわりである。

「われわれは清掃のプロとして自信をもって作業に当たります。作業をとおしてお客さんに『この業者はすごいな』と思ってもらえると、お客さんの満足につながります。満足が得られると、必ず次



「失敗は成功への教訓です。次に同じ失敗をしないように原因を究明し、新しい方法を考えます。その都度成長できるのですから、失敗を受け入れ、次に活かすことが大切だと思います」

手は自分を信頼して頼んでくるのですから、依頼に応えるように最大限の努力をします」

さらに依頼に対するレスポンスの早さも新井の特徴のひとつである。

「仕事は生ものですから、レスポンスは早いに越したことはありません」

こうした努力の結果、今では「難しい案件はアムテックへ」「込み入った案件はアムテックへ」という評判が聞かれるようになってきた。

失敗は成功への教訓

失敗もひとつとおり経験してきた。洗剤を使いまちがえて床材をだめにしてしまったたり、柔らかい床を固いパッドで洗って傷だらけにしてしまったこともあった。

問題は、失敗したときの対応である。顧客が気づかないからと

いって失敗を隠ぺいしたりすると、あとで必ず露見して顧客の信頼を一気に失うことになる。

そうではなく、事実をそのまま顧客に伝え、誠実に対応することが重要だと新井は語る。

「失敗は成功への教訓です。次に同じ失敗をしないように原因を究明し、新しい方法を考えます。その都度成長できるのですから、失敗を受け入れ、次に活かすことが大切だと思います」

* * *

新井の職人としての技量は、多くの失敗を重ね、それらに誠実に向き合うことで身に付けていったものだ。失敗も成功も自分のなかで消化し、次へのステップとして生かしてきた。その誠実さは、アムテックの若いスタッフにも伝わっている。

今日よりもよい明日に向かって、新井の挑戦は続く。

る証である。自分たちを信頼してくれる顧客。顔の見えない顧客。彼らに対して何らかのメッセージを伝えることが重要だと新井は語る。

「例えば机上のゴミを拾ったり、コピー機の上面を拭いたり、仕様に含まれない部分の清掃も大切にしています」

こうしたちょっとした気遣いは、あるいは顧客には気づかれないかもしれない。それでもやり続けるのは、顧客に対して自分たちの一生懸命さが伝わると、やがては安心感につながると考えているからだ。会ったことのない顧客から信頼を得るには、地道な作業を繰り返すしかないと言っている。

また新井は原則として頼まれた仕事は断らない。スケジュールに余裕がない場合でも現場に赴くようにしている。

「現場も見ずに『その日は忙しいから無理です』と断るのは、相手に対して失礼だと思います。相



失敗も成功も自分のなかで消化し、次へのステップとして生かしてきた。その誠実さは、アムテックの若いスタッフにも伝わっている。

新井 正典 (あらい まさのり)

1966年1月24日生まれ。工学院大学中退。高校時代に清掃のアルバイトに就く。大学時代には輸入販売のビジネスを始める。1988年2月、22歳の頃にアムテック(株)を創業。業務内容はビルメンテナンス、ハウスクリーニング、あく洗い、各種床コーティング、ガラス遮熱コーティング、外壁洗浄、引き渡し竣工清掃。

