

Change 今求められる 変革

アスカ美装

ビルメンテナンス業から 見えるソリユーション

建物の清掃業から始まり、創業40年を迎えたアスカ美装（福原市醍醐西、森脇代表取締役社長）は、現在では設備管理業務や警備業務、指定管理者制度やPFI事業にも取り組み、ビルメンテナンス業において県内でトップを走り続ける。環境がめまぐるしく変わり行く昨今、同社は本業を軸に地域活性化や地域課題のソリューションを担う企業（ソフト）をねらう。同社が目指す方向について森脇代表に話を聞いた。

インタビュー

森脇 大統 代表取締役社長



「本業を軸に新たな目標をもって業務の幅を広げ、地域に貢献していきたい」と語る森脇社長

地域との連携が 自社の成長に

「創業40年を迎え、貴社の現在位置をどのようにお考えでしょうか。」
森脇「ビルメンテナンス業としては、業績や規模で見ると県内シェアはトップを走っています。当社が今後目指すのは総合プロフェッショナルなビルメンテナンスから見える景色をトータルでソリューションしたいと考えています。」

現在は指定管理者制度（PM）の仕事やPFI（PM）など行政とコラボレーションする業務が増えています。これをさらに発展的に考えていきたい。

例えば、介護レストラン、スポーツ施設の運営などがこれに当たります。これら業務はビルメンテナンス業の延長線上で生まれるビジネスです。無難私たちが持っている経営資源だけで足りない場合は、他社もしくは行政などが持っている経営資源と連携しながら、顧客メリットを最大化できる方策を探っていきます。

顧客目線に立ち 満足度を真に訴求

「内製化をする方が利益を最大化できるのではないですか。」
森脇「先代までは業務を内製化していました。しかし今は顧客が求めるものが多様化し、かつワンストップ化の傾向が強まっています。」

指定管理者制度
公の施設の管理・運営を法人、その他の団体に包括的に代行させることができる制度。

PFI（プライベート・ファイナンス・イニシアティブ）
公共施設などの設計、建設、維持管理および運営に、民間の資金とノウハウを活用し、公共サービスの提供を民間主導で行うこと。

「このニーズにどうお答えするか。」
「自社の経営資源だけでは顧客メリットを最大化できません。これがアライアンス（協力し合う体制）を積極的に考える最大の理由です。」

大切なことは顧客目線に立つことであり、自社の利益創出ではありません。顧客の信頼に応えていければ利益は自然と最大化できます。私たちの仕事は「信用販売」。顧客の満足度を真に訴求しなければ一時的な収益増は図ることができません。持続可能性はありません。アライアンスは顧客の便益を最大化するひとつのツール手段なので

地方の隙間に 生き残りかけて

「県内外でパートを含めると400人の雇用を実現しています。人口減少が進む中で市場の相対的縮小は脅威になりませんか。」
森脇「地方には大手企業も手をつけないビジネスの隙間が存在します。今後の成長市場はむしろそこにあるのではないのでしょうか。確かに東京や大阪の方が市場は大きい。地方に目を転じれば市場の縮小は事実としてあります。しかしその一方で行政サービスが行き届かないところ、大手や他県の事業者が手を出しにくい市場が存在するのではないかと考えます。地方企業はそこをねらっていくことが生き残るチャンスであり腕の見せ所。行政では生み出せなかった知恵、大手では手が届かなかった隙間にどのようなビジネスチャンスを見いだせるか、地域に育てられた企業の価値が今こそ問われます。」

本業を生かして地域活性化

アライアンスで業務の幅拡大



指定管理者制度で管理・運営している施設のひとつ「明日香村健康福祉センターたちはな太子の湯」

ています。

経験知を基本に 仕事品質アップ

「これまでの経験知が生かされるということでしょうか。」
森脇「経験知をベースにしたソリューションを創造していきたく

清掃業からスタートした当社は、設備管理や警備業務など総合ビルメンテナンスの領域へとシフトしていきました。指定管理者制度など行政との連携が必要な仕事も公募により獲得できています。」

「この経験知をどう活かしていますか。」
森脇「経験知を生かすには、現場で働く人それぞれのマンパワーに依存していることが多いのですが、単に労働をこなすだけでなく、どうすれば二つ一つの現場をソリューションできるのか、日々の仕事の中にそのヒントが潜んでいると思うのです。」

「私だったらこうする」という仕事に対する改善意識が二つ一つの仕事のクオリティを上げ、顧客満足度もそれにつれて高まっています。」

「AIにできない判断力を発揮」

「ビルメンテナンスの世界にもAIやRPA（ロボットテクノロジー）が技術が驚異になると言われています。」

「AIにできない判断力を発揮」

「ビルメンテナンスの世界にもAIやRPA（ロボットテクノロジー）が技術が驚異になると言われています。」

「AIにできない判断力を発揮」

「ビルメンテナンスの世界にもAIやRPA（ロボットテクノロジー）が技術が驚異になると言われています。」

森脇「もし定型化された仕事しかできないのであれば、私たちの仕事もこうしたテクノロジーに後継（リプレース）されてしまうかもしれません。ただし、人間こそ持ちえるものが「改善したい」「成功させたい」というモチベーション。このモチベーションを元にしたソリューションこそが機械的な技術に負けないエネルギーです。」

「間（ま）」といった日本人が優れ持っているといわれる感性も大きな武器になります。清掃で言うなら「かゆいところ」「手の届かないところ」に行き届くサービスです。」

お客さまと共に 成長する改革者

「10年後を見据えて取り組みたいことは何ですか。」

森脇「他の事業者とのアライアンス、新たな領域でのビジネス展開を図る上で必要になってくるのが、私たちの意識改革ともにお客さまの意識改革。新しい価値を理解してくれるお客さまと共に成長していきける改革者であり続けたい。」

地域に育てられた企業であるからこそ、この地域を大切にしていきたいと考えています。だからこそ、新しい価値の創出が大切であり、その価値を共に作っていくパートナーも同時に大切。それは、時にお客さまであり、行政であり、他府県の事業者でもあります。パートナーは、私たちの成長に不可欠です。」

従業員には、安心して働き続けられる職場環境の実現を果たしたい。大切なのは、従業員や地域社会、お客さまとのコミュニケーション。地方を私たちのビジネスで元気にし、それをロールモデル化することで、他の地域を元気にすることも挑戦したいと考えています。」

「株主会社奈良県 目指して躍進」

「今後どのような業態を目指しますか。」

森脇「一言でいいますと「株式会社 奈良県」を目指したいと思っています。行政と企業がもつと手を取り合うことを推進し、バブル崩壊で途切れてしまったものをつなぎ直していく役割を担い、なくなると困る存在に成長し、そして、従業員が自分の身内にも就職を勧められる企業を目指します。」