

新たなステージへの跳躍

グローブシップ株式会社

課題は、いかにしてこの新しいサービスを顧客に周知し理解を得るかということ。今ではFM企業が広く普及しているヨーロッパやアメリカでも、実は十数年前までは現在の日本と同じ状況だったが、地道な啓発活動を繰り返す中で、少しずつFMが定着していったという。こうした先例も踏まえて、グローブシップでは、顧客に向けたアウトソーシングと社内向けのインナーブランディングの2通りのブランド戦略を推し進めている。



■柏研修センター



ビルメンテナンス業務全般の実務研修を行う教育施設。研修棟・訓練棟・実験棟の3つに分かれて、職種別のスペシャリストを育成するほか、より高い専門性を身に付けるFMコンサル研修、コンサルセミナーなども実施

課題は、いかにしてこの新しいサービスを顧客に周知し理解を得るかということ。今ではFM企業が広く普及しているヨーロッパやアメリカでも、実は十数年前までは現在の日本と同じ状況だったが、地道な啓発活動を繰り返す中で、少しずつFMが定着していったという。こうした先例も踏まえて、グローブシップでは、顧客に向けたアウトソーシングと社内向けのインナーブランディングの2通りのブランド戦略を推し進めている。

「総合施設管理」の理想形だ。「顧客企業の社員が本業に専念し、高い生産性を発揮できる環境を整備する。それこそが私たちグローブシップの使命です」と矢口氏は語る。

ローブシップがFMへ舵を切る上で後押しになったのが、一昨年の仏ソデクソン社との提携だった。強い思いがありながら、その実現への道筋を描き切れていなかった同社にとって、既に全世界でIFMを実践しているソデクソン側からの合弁事業設立の誘いはまさしく天祐だった。

現在、激しい価格競争に加え、慢性的な人手不足などによりビルメンテナンス業界全体が疲弊している。現状への強い危機感から、グローブシップは事業の主軸をビルメンテナンス専業から、海外で一般化しつつあるFM業へ段階的な移行を図るとしている。同社が目指すFMとは具体的に何を指しているのだろうか。企業における施設清掃、設備管理、警備などの業務は今では外部委託が当たり前であり、クライアント企業は、各業務をそれぞれ別の業者に発注している。しかし、この方法だと個々の事業者を管理する手間とコストがかかってしまうことから、それらを一括して引き受けるFM企業が現れる。

FM企業は各サービスをさらに別の事業者へ発注するか、または自社でサービスを提供することになる。前者の場合は管理手数料が発生してしまうため、顧客からすると後者の方が有利だといえる。

しかも、工場や支社など全国規模で複数の現場を一括して委託できれば、さらに手間を省ける上、サービスが均質化するというメリットもある。これが、同社が目指す「IFM（インテグレイテッド・ファシリティ・マネジメント）」



専務取締役／営業本部長
伊藤克己氏

「弊社が管理する全国5,000件以上の建築物には技術員が常駐しており、顧客にとって有益なデータを数多く保持している。これを生かして提案を行っているいきます」



常務取締役／管理本部長
佐藤武男氏

「〈GS WAY〉を策定したことで、社員から「当事者意識が高まった」「新しいチャレンジに対する姿勢が踏踏がなくなった」などの声も寄せられています」

summary 21世紀が求める企業とは？

グローブシップの改革に学ぶ 積極的なブランド戦略

来るべきFMの新時代を見通して、現状に甘んじるのではなく、価値のあるサービスを提供すべく、業態の刷新を模索するグローブシップ。その方策として、積極的なブランド戦略を活用している点が印象的だった。顧客に向けてだけではなく、社員の意識改革を促す内向きのインナーブランディングという発想がとて重要だ。

- 1 現状維持よりもパラダイムシフトを目指す
- 2 顧客にとってかけがえのないパートナーであるべし
- 3 企業ブランドの構築には社員の意識改革が不可欠

社員の行動指針 「グローブシップウェイ (GS WAY)」

社員一人ひとりの意識を向上し、企業文化の醸成を目的に策定された16項目の行動指針。外国人社員を積極的に採用していることもあり、解説・事例を紹介する冊子は、各国語版が作られている。



【行動規範1】 お客様に対する姿勢	誠実を重んじ品格ある行動	GSWAY 01	グローブシップの誇り
	プロフェッショナルなサービスの提供	GSWAY 02	当事者意識
	品質・安全の追求と信頼構築	GSWAY 03	顧客本位の提案
		GSWAY 04	約束厳守
【行動規範2】 社会に対する責任	GSWAY 05	サービス品質	
	GSWAY 06	安全	
	GSWAY 07	協力パートナー	
	GSWAY 08	ルール遵守	
	GSWAY 09	情報管理	
	GSWAY 10	環境配慮	
	GSWAY 11	快適空間の創造	
【行動規範3】 職場における心構え	GSWAY 12	チャレンジと自己実現	
	GSWAY 13	仲間との協働	
	GSWAY 14	良好なコミュニケーション	
	GSWAY 15	多様性の尊重	
	GSWAY 16	NO/ハラメント	

グローブシップが目指すIFMのビジネスモデル

