

明日のビルクリーニングに思う

グローブシップ株式会社

代表取締役社長

矢口 敏和

業界のパイオニア企業であるビル代行と日本ビルサービスが統合し、2015年4月1日に誕生したグローブシップ。今年で丸10年を迎え、「戦略FMパートナー」として、業界の最先端をひた走る同社。今回、社長の矢口敏和氏にインタビューを敢行し、グローブシップ誕生秘話やこれまで注力したこと、今後の展望などを伺った。

写真＝渡辺智宏
取材・文＝比地岡貴世



グローブシップ10年の航海を経て見えた景観とは？ FM業界のゲームチェンジャー・ オンリーワン企業へ

グローブシップ誕生前

——グローブシップ誕生から10年、おめでとうございます！ その前身であるビル代行と日本ビルサービス、それぞれの関係について教えてください。

2005年に、当時私はビル代行の社長を務めていて、取引銀行を通して日本ビルサービスの株式取得の話をいただきました。両社とも戦後間もなくにできた会社です。ビル管理業務のパイオニアとして、この業界を引っ張ってきたという自負もあります。

個人的な話ですが、1994年に私が銀行マンから縁があってビル代行の取締役を務



“GLOBE”は「地球環境」を指し、“SHIP”には「志」そして「船」の2つの意味が込められている。地球に優しい環境志向の会社であるとともに、お客様と社員が同じ船に乗り、ともに明るい未来を目指すことを意図している。地球を乗せた帆船が未来に向けて進むイメージをモチーフに、頭文字の「G」を象徴的に描いている

めることになったとき、当時、業界の先端を走っていた日本ビルサービスを参考にした点が多くありました。社内体制がきちんと整備されていて、毎年のように新入社員も採用する。人事制度も整っていると聞いていました。

恥ずかしながら、私が入社した頃のビル代行はいわゆる中小企業の典型で、予算制度もなければ、体系だった人事制度も組織制度もありませんでした。着任したときに、真っ先に着手したのが人事制度です。手本にした会社が日本ビルサービスということもあり、それから約10年のときを経て、グループ化する話が上ってきたときは運命的なものを感じました。

——グループ会社となったあと、社長を兼任されていましたね。

当然ですが、日本ビルサービスの社員の皆さん、役員も含めて非常にプライドを持っていました。業界のなかで一置かれた会社ですし、こういう人たちの自負心を大事にし、モチベーションを上げなければ、M&A（企業の合併や買収）は成功しないと考えました。

そこで、ビル代行も日本ビルサービスも対等である、だから私が両社の社長を兼任するかたちを取りました。買収したら終わりではありません。私以外の誰かを社長に送り込むという考えはありませんでした。

——グローブシップ誕生の背景は？

ビル代行は清掃を得意としていて、日本ビルサービスは設備管理に定評がありました。新規案件があると両社共同で提案することもあって、信頼関係も生まれていくなかで、社内から、そしてお客様からも、「そろそろ一緒になったほうがいいのでは？」という声が自然発生的に上がってきました。

ただ、一緒になるのであれば「合併」ではなくて、私は「統合」という言葉を使って、どちらかの会社が上でも下でもないというかたちを取りたいと強く思っていました。そこで、旧社名をまったく使わず、新会社を両社で協力して立ち上げることにしました。

2年かけて両社で分科会をつくって、理想的な会社をつくり上げることにしました。

最初に会社の理念、目的であるミッション・ビジョン・バリューを定め、そのうえでコンサルティング会社にも入ってもらって、社名、人事制度、営業の体制、現場管理をつくっていきました。そして、2015年4月1日にグローブシップを始動することができました。

戦略FMパートナー

——「戦略FMパートナー」という冠を大事にしている印象を受けます。

グローブシップの沿革

2015年	
4月1日	グローブシップスタート
5月1日	日東カストディアル・サービス株式会社の全株式を取得し連結子会社化
2016年	
2月5日	TAG O&Mサービス株式会社を設立
3月1日	グローブシップ・ソテクソ・コーポレートサービス株式会社を設立
7月1日	日本ホテルサービス株式会社と日東カストディアル・サービス株式会社を合併し、日東カストディアル・サービス株式会社に包括一本化
10月1日	千葉ビル代行株式会社を千葉グローブシップ株式会社に、茨城ビル代行株式会社を茨城グローブシップ株式会社に、山梨ビル代行株式会社を山梨グローブシップ株式会社に、石川ビルサービス株式会社を石川グローブシップ株式会社に社名変更
2017年	
4月1日	GSWAYを制定
6月1日	社外報『GS way』を創刊
7月24日	お取引先セミナーを始める
10月1日	グローブシップ総合管理株式会社、グローブシップクリーンサービス株式会社に社名変更
12月18日	技能実習生の採用を始める
2018年	
4月2日	株式会社ビル代行サービスの全株式を取得し連結子会社化
10月1日	グローブシップクリーンサービス株式会社と株式会社ビル代行サービスが合併
2019年	
11月12日	ソフトバンクロボティクスと共同して新しい清掃サービスパッケージを展開
2021年	
3月26日	横浜市より「横浜健康経営認証」を受ける（横浜支店）
5月6日	グローブシップ総合管理株式会社、グローブシップクリーンサービス株式会社、グローブシップ警備株式会社、ディー・エイチ・シー・サービス株式会社が芝フロントビル3階に移転
9月1日	「クラウドサイン」を利用して、契約書や請求書などの電子契約をスタート
12月23日	横浜市より「Y-SDGs認証」を受ける
2022年	
3月23日	A1搭載の「警備ロボット アイオロス」を本社に導入
6月30日	「グローブシップとSDGs」ページを開設
7月27日	丸文株式会社とセールスパートナー契約を締結
2023年	
3月2日	戦略FMパートナーサイトにて「FMDX」ページを公開
3月24日	清掃受託10施設を認定範囲として清掃サービスエコマークを取得
2024年	
3月8日	エコチューニング事業者として認定される

資料
2017年4月に策定された「GS WAY」

お客様に対する姿勢	誠実を重んじ品格ある行動	GS WAY01	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	GS WAY02	当事者意識
		GS WAY03	顧客本位の提案
		GS WAY04	約束厳守
	品質・安全の追求と信頼構築	GS WAY05	サービス品質
		GS WAY06	安全
		GS WAY07	協力パートナー
社会に対する責任	法令等の遵守と高い倫理観	GS WAY08	ルール遵守
	環境にやさしい行動	GS WAY09	情報管理
		GS WAY10	環境配慮
	社会への貢献	GS WAY11	快適空間の創造
職場における心構え	創意工夫で挑戦し革新を起こす職場の自己実現	GS WAY12	チャレンジと自己実現
	人格の尊重とチームワークの発揮	GS WAY13	仲間との協働
		GS WAY14	良好なコミュニケーション
	信頼と思いやりのある働きやすい職場	GS WAY15	多様性の尊重
		GS WAY16	NOハラスメント

私がこの業界に入って感じたことは、従業員の皆さんは非常に真面目で勤勉であるということ。ただ、業者という意識が強く、お客様に対して引け目というか、気後れしているところがあって、自分たちの仕事に十分誇りを持っていないなと。

仕事とは本来、料金をいただいている以上、それに見合うサービスを提供しているわけですから、対等であるべきなんです。

社内の制度改革を進めていくなかで、現場をどうするか考えました。当時、現場運営は、特に問題が起きなければその責任者の裁量に任されていた。つまり、会社としてのサービスの基準がなかったわけです。

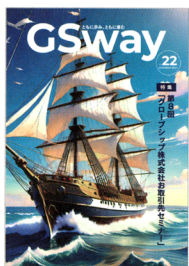
ISO 9001（品質マネジメントシステムに関する国際規格）などを取得していくなかで、FMに出会いました。顧客の大事な資産を戦略的に維持管理していくというのは、従来の清掃、設備管理、警備という3業務を分離発注するだけではまかなえない。「戦略FMパートナー」というのは、お客様の施設を管理運営するという大事なビジネスプロセスを代行する考えに近いです。価格の安さだけで勝負する会社では結局、取り替え可能な業者になってしまいます。

——他社との差別化にもつながりますね。

当然、戦略FMパートナーの実現のため



「GS WAY」は、これらのグローブシップの企業風土、企業文化をかたちづくるものであり、この作成には多くの社員が参画したという。3つの行動規範と16項目の行動指針が決められている



社外報『GS Way』。このなかでも、「グローブシップ株式会社お取引先セミナー」の概要を掲載している。昨年は、第8回となり、「人手不足社会への挑戦」と題し、DXの活用、採用と育成、外国人材の活用を伝えた

には、われわれのレベルも上げなければなりません。当社では、教育の部分に注力していますし、時代に合わせてDXやロボットなども活用しながら、他社と違う清掃、設備管理、警備の在り方を考え、提案できる体制づくりを目指しています。

まだ完全に体制ができあがっているというわけではありませんが、普段から目指すことが大事だと思っています。急にレベルが上がるわけではありません。散歩に出て気がついたら富士山の頂上にいるなんてことも絶対ありません。目指さないとそこにたどり着きませんから。

——高いレベルに意識を向けるため、取り組んでいることはありますか？

私たちの仕事の取り組み方、考え方を策定した「行動規範」を作りました。それが、「グローブシップウェイ（GS WAY）」というものになります（資料）。

策定したのに対して、私たちの取り組みや仕事の向き合い方を知ってもらおうと2017年から始めたのが「お取引先セミナー」です。他にも、年3回の社外報『GS way』を発刊し、私たちのさまざまな取り組みをテーマごとに紹介しています。

かつては、お客様が言ったこと、望んだことに従う。出過ぎた真似はやらないような風土がありました。われわれは施設に関

する専門家という自負のもと、「こうすればもっと良くなりますよ」という提案をしたいと願っています。そうすれば、お客様も認めてくれて、欠かせないパートナーという関係を築ける。そういうブランドイメージを実現させるための取り組みです。

オンリーワンカンパニー

——ターニングポイントはありますか？

グローブシップが始動してから間もなく、縁があって日東カストディアル・サービスをM&Aで子会社化することができました。同社は全国で事業展開する大手ビルメンテナンス会社で、グローブシップがあまり手掛けていないホテルの客室清掃、病院、官公庁を強みとしています。非常にたくましい会社で、グループ入りしてから急成長しました。

他にも、2016年に世界の約50か国で事業展開しているフランスのソデクソ社との合併会社、グローブシップ・ソデクソ・コーポレートサービスを設立し、IFM事業（総合施設管理）^{※1}を推進することができました。ソデクソ社とは、ビジネス上の理念、価値観、顧客に対するアプローチなど、共感できるポイントがいくつもありました。

——M&Aのご状況はいかがでしょう？

チャンスがあれば、積極的にやりたいと思っています。それと、われわれは、施設管理のプロですから、アライアンス（企業間の提携）にも力を入れたいですね。お客様が望むことにお応えるためには、専門的な技術を持っている会社とアライアンスを組み、お客様の要望を叶えながら、

ビジネスは対等であるべき
お客様とパートナーという
関係を築くことで
欠かせない存在となる



Toshikazu Yaguchi

1953年、茨城県生まれ。一橋大学卒業後、三菱銀行に入学。支店、本部、海外勤務などを18年間経験し、40歳でビル代行株式会社総務部長として入社。2000年に代表取締役社長に就任。2015年、グローブシップ株式会社の代表取締役社長に就任

われわれの作業も省力化していく。当社のFMDX開発部では、人手不足対策の一環として、テクノロジーを活用した省力化を積極的に進めています。

——今後の展望をお聞かせください。

当社では2030年に向けて、ありたい姿を「GS VISION 2030」として決めました。「FM業界のゲームチェンジャー・オンリーワン企業になる」をスローガンにしています。先ほど、ロボットやDXについて言及しましたが、もう1つは外国人を含めた多様な人材の活用というのも人手不足解消の糸口と考えています。

お客様への提案のなかに、人とロボットなどの最適な組み合わせを追究し、省人化したかたちで対応するなど、どんなご要望にも応えたいと思っています。付加価値のあるかたちで提案ができるかが、ゲームチェンジャーになる1つの鍵だと思います。確信があるわけではありませんが、これも「そうになりたい」という強い願いです。ゲームチェンジャーになれば、自ずとオンリーワンカンパニーになりますから。

※1 Integrated Facility Management（総合施設管理）の略。従来のFMを基盤に、建物施設の管理運用だけでなく、総務・経理・人事等の管理部門に至るまで幅広い業務をアウトソーシングし、コンサルティングを行う総合的経営支援サービスのこと



グローブシップ株式会社
〒108-0014
東京都港区芝四丁目11番3号 芝フロントビル
https://www.globeship.co.jp

1950年代、日本のビルメンテナンス業の黎明期に創業した「ビル代行」「日本ビルサービス」。業界を牽引してきた2つの企業を統合し、2015年4月1日、グローブシップが誕生。売上高は連結ベースで860億円（グループ全体では1,160億円）、従業員数は約19,000名（グループ全体）にのぼる。

