



(株)アドバンス北陸サービス

情報安全のISOを取得 快適空間創造に汗かく

総合ビルメンテナンス業の株式会社アドバンス北陸サービス(金沢市)は2014(平成26)年末、情報セキュリティ(安全)の国際規格であるISO27001[®]を取得した。取引先の情報

の安全徹底を図ることで末永い信頼関係を築く狙いがあり、石川県内の業界の先駆けとなっている。快適空間の創造を目指して汗をかく、創業40年超の企業の「今」をレポートする。

杉本代表によってISO27001取得が報告されたアドバンス北陸サービスの新年祝賀会=ANAクラウンプラザホテル金沢



「これからが始まり」

2015(平成27)年1月24日、ANAクラウンプラザホテル金沢で42回目となるアドバンス北陸サービスの新年祝賀会が開かれた。あいさつに立った杉本健一代表(48)は自社の役員、社員らを前に



ISO27001の認証登録証明書(左から日本語版、英語版)

ひととき、声の調子を高めた。「情報セキュリティのISO27001は取得自体が目的ではありません。取得後、どう運用していくかが大切です。そんな意味では、まさにこれからが始まりで、皆さんがその主人公なんです」出席したのは社員ばかりではな



コマツ創業の地に展示された超大型ダンプトラックの傍らで清掃する社員と杉本代表(右から2人目)=小松市こまつの社のわくわくコマツ館前広場

い。出入り業者や税理士、社会保険労務士、県議ら来賓もあり、社員を鼓舞するばかりでなく、社員以外の人々には「これからも、

しっかり仕事に励みます」とのトップの決意表明でもあった。出席者約60人の多くは、アドバンス北陸サービスの新たな局面を、熱の

【ISO】 国際標準化機構(International Organization for Standardization)のこと。国際間の取引をスムーズにするために、共通の基準を決める組織。この機関が定めているのがISO規格で、国際規格はそのまま国内規格となるため、国際取引がない会社にも適用される。9001(品質)、14001(環境)、27001(情報の安全)などがある。

こもった代表の言葉からしっかりと感じ取ったようである。

10カ月奮闘した三人衆

会場のそこそこには、今回のISO27001取得に大きく貢献した「プロジェクトチーム三人衆」の姿があった。3人は▽岩城光嘉営業主任(43)▽水本由香経理事務員(42)▽前田美代子営業事務員(42)、である。杉本代表から昨年2月、特命を受けて以来約10カ月間、がっちりスクラムを組み、それぞれ奮闘してきた。

社としてISOに挑戦するのは初めてのうえ、27001は県内の同業界でもおそらく皮切りの事例と見込まれることから、モデルも身近にはなく、いろはの「い」から勉強する以外になかった。

もどよりアドバンス北陸サービスの主たる業務は、取引先のビル内の日常・定期清掃や塗装・線引き業務、緑化推進、警備請負など、いわゆる労働集約型のそれである。そこに情報セキュリティのISO27001を取得しようとすることなったのは、なぜか。起案した杉本代表が語る。

「私なりに時代の空気を感じましてね。ビル清掃といっても、最近現場も管理部署も、なんらかのIT(情報技術)環境にあるでしょ。そのまさに情報ということで、漏えいがあるなどして、私どもが関わったりしたら大変ですからね」逆に、自社で情報の安全安心システムを確立すれば、信用度を高めるのに大きく寄与するとして、取得を目指したのである。

「このままでは不合格」

ただ、三人衆には大変だった。素人ばかりのチームゆえに、杉本代表は社外コンサルタントを付けた。知恵袋にというわけである。ところがこのコンサルの当初の指導自体「船出する小舟の船頭に大海を語るようなもの」(岩城主任)で、不安ばかりが頭をもたげた。

とはいえやるしかなく、3人中ではパソコンに比較的明るい岩城主任がチームをリードした。岩城主任がシステム、水本事務員が情報セキュリティ、前田事務員が文書のそれぞれ管理責任者となり、役割分担する。出だしに社内パソコンのソフト入れ替えがあり、仕

事量は半端ではなかったが、ほど良いウォーミングアップとなった。試行錯誤を重ねる中で最大の難局は、第一次審査で審査員から「このままだと認証できない」と指摘された時である。高い達成度が求められる30項目のうち20項目が「通らないレベル」と酷評され、3人とも青くなった。だが、杉本代表の激励下、必死に再構築し、

約2カ月後の最終審査でお墨付きをもらったのである。

取引先にコマツや加賀屋

アドバンス北陸サービスの取引先を見てみよう。石川県など官公庁、東証一部上場の世界企業コマツや、石川製作所、加賀屋など県



④南加賀地区の拠点となっている小松営業所。ISO27001取得の道はここから始まった＝小松市城南町

⑤小松営業所の外観

内の有名企業が並ぶ。これら優良取引先の「ほとんど井戸を掘った」、即ち契約を取り付けたのが杉本清壽会長(80)である。

例えばコマツは、杉本会長が繰り返し小松市のコマツ栗津工場に足を運び、守衛にまで顔と名前を覚えてもらい、業者指名をもらったという。「とにかく足でかせいで、決まったら最高の仕事を続けるしかない。継続は力なりというからね」と、営業について語りだすと口調はすこぶる滑らかとなる。こうした杉本流処世術の源泉は42年前に、同社を起業する前の経



アドバンス北陸サービス 主な顧客先

官	石川県庁
	県立いしかわ特別支援学校
	県立伝統産業工芸館
	石川県九谷焼美術館
	白山市松任学習センター
民	コマツ栗津工場
	コマツ金沢工場
	コマツウェイ総合研修センタ
	石川製作所
	高松機械工業
	小松ウオール工業
	朱鷺の苑グループ
	和倉温泉加賀屋
	セコム北陸
	北陸通信工業
	小田合織工業
	ANAホリデー・イン金沢スカイ
旭丘団地協同組合(白山市旭工業団地)	

2015年3月現在 アドバンス北陸サービス提供

歴にさかのぼる。富山県城端町(現南砺市)の高等小学校を出てすぐ金沢の化粧品卸の個人商店に勤めた。その後、バス運転手となり、実社会の厳しさと同時に面白さを学んだ。「努力すればするほど成果となって報われる」というビジネスの鉄則を肌で覚えたのである。起業後20年間で、会社が傾いたこともあった。その建て直しに、東京でサラリーマンをしていた健一氏を呼んだ。「会社を軌道に乗せ大きくして行くには、大きな取引先を開拓せよ」。清壽氏が辛酸をなめ苦労を重ねることで体得した、こんな経営哲学が、次第に健一氏に引き継がれていった。

顧客満足度アンケート

色々な手段で一流企業の委託先

株式会社アドバンス北陸サービス
総合ビルメンテナンス業。本社は金沢市長田2丁目。1973(昭和48)年2月創業、88(同63)年4月法人設立。資本金1千万円。業容は日常定期清掃、警備、緑化、塗装、線引き業務など。決算期3月。2013年度売上高2億7千万円。従業員数135人。営業所は小松、金沢南、能美。



①朝礼で会社理念を確認する代表(右から2人目)と社員＝小松市城南町のアドバンス北陸サービス小松営業所

②社員の笑顔度を測定するスマイルスキャン。いい点数がデジタル表示されるとホッとする＝小松営業所



値をみる限りは合格点になる。もつとも、結果を過信してはいけません。顧客からもらった「いい仕事ですね」の高評価に勝るものはなく、これを励みにしている。

笑顔度を測る機器

お客様満足の原点は、笑顔をお客様でふりまくことであろう。アドバンス北陸サービスでは、小松営業所に、いささか風変わりな、笑顔度を測る機器を導入している。その名も「スマイルスキャン」。壁に掛けてある鏡面に顔を近づけると、鏡の裏には笑顔度を解析するソフトが組み込ま

れており、笑顔度をデジタル数字で打ち出す。70ポイント取ると合格だがそう簡単ではない。得意先では、ふくれっ面より笑顔がいいに決まっている。「社員同士が笑顔を競い合うようになれば、しめたものです」と仕掛け人の杉本代表はほほえむ。

人こそ宝、育成に力

「人こそ宝」を標ぼうし、人材育成にはとりわけ力を入れている。その核となるのは実際の仕事に取り組みながら、仕事を覚え、技術と接客態度を磨く、いうところの「オン・ザ・ジョブ・トレーニング」である。グループキャップ格の社員が陣頭指揮する実地研修を主軸に、時には社外から講師を招く。細かいところまで、「やってみせ、言ってみせてさせてみせ」(清壽会長)でないと、労働集約型の仕事はなかなか身に付かないという。社員をとても大事にするのも社風といえる。福利厚生面での充実を図り、年頭には金沢の都市型ホテルでの新年祝賀会、秋の日帰りバス旅行など会長も代表も、社員と目線を同じ高さにして、

となっても、仕事内容がマンパワーを凝縮したサービス業であるだけに、常に業務の見直し、改善、進化が求められる。そこで、毎年10月に「お客様満足度アンケート」を実施している。「顧客からの貴重な意見を真摯に受け止め、顧客の要望を業務に反映させ、より喜ばれるサービスの提供に努め

る」のが杉本代表の狙いという。例えば▽営業、事務所の対応▽日常清掃▽定期清掃▽緑化業務などについて、5問ずつ質問。2013、14年度の、ざっくり全問の回答結果をみると、①満足②やや満足③普通④やや不満⑤不満⑥確認できず、のうち④⑤⑥ともほとんど0か0に近い数値である。数

高評価を励みに

風通しを良くする。こうすることで経営側、社員側の気脈が通じ、いざというときには組織力を発揮できると考えるからである。

社会貢献にも尽くす

翻^{ひるがえ}って、社会貢献に励めば、回りまわって社業に寄与するとの考え方も会長から代表に引き継がれた。金沢市南森本の石川製作所跡。知的障害などのある生徒たちの自立をめざす、石川県立いしかわ特別支援学校がある。アドバンス北陸サービスはこの高等部の要請に応じて社員を派遣し、清掃技術を生徒に丁寧に指導している。講師は中嶋隆宏業務課長。実社会がプロの清掃人に求める厳格さを実習で伝授する。つい最近、アドバンス北陸サービスの主要取引先の一つコマツに、2年前に続いて、今春も就職が決まったとの朗報に接し、中嶋課長は「わがことのようにうれい」と相手を崩した。



に委託し、普通の水にして地球に返すというリサイクルである。一方で、清壽会長、志眞子夫人の二人三脚で続けている。「心の造花宅配便」も、立派な社会貢献と言えるだろう。県内の北は珠洲市から南は加賀市まで、300余の高齢者施設に造花ながら四季の花々を笑顔もさわやかに、夫婦で

①生徒らに清掃技術を指導するアドバンス北陸サービスの社員(左から3人目)=金沢市南森本町の県立いしかわ特別支援学校
②新年祝賀会の席上、社員テーブルにお酌に回る清壽会長、健一代表=金沢市内のホテル
③心の造花宅配便をつくる清壽会長(右)と志眞子夫人=アドバンス北陸金沢本社



届けている。継続は力なり。今やこの宅配便を待ち望むお年寄りも少なくないとか。

親子二代の会社が願い

杉本清壽会長が起業し、いま長男の健一代表が^{さいはい}采配を振るアドバンス北陸サービス。健一代表の願いの一つは、現在、学生である長男の優也氏(21)に経営のバトンを渡すことだ。もともと、押し付けではないけない、という。本人がその気にならないと長続きしないと見るからである。最近の親子の会話で健一代表は「なんとか息子は

社業を継いでくれそう」とみている。社業の85%は日常・定期清掃だが、「快適空間を創造する」「顧客先に喜んでもらう」には、人生の酸いも甘いも味わった準シニア世代が向いていると清壽会長も、健一代表も口をそろえる。品質管理より、環境保全より先に取得した情報セキュリティのISO。IT万能の当今だからこそ、アドバンス北陸サービスの社員ひとり一人が、どう心を込めた快適空間を人間味豊かに創造していくかを真剣に考え、取り組む時代を迎えた。

インタビュー「代表に聴く」



杉本 健一 氏

1966(昭和41)年、金沢市生まれ。48歳。向陽高卒。東京などでサラリーマン生活を経て、89年アドバンス北陸サービス入社。2003年代表取締役役に就任、現在に至る。

(株)アドバンス北陸サービス 代表取締役 杉本 健一氏

受託してからの清掃の評価においても、得します。それで、社員には資格を取得するように推奨し、目標としてきました。その結果、同一人の重複はあるものの、135人の社員が39の資格を持つに至っています。顧客先に対して礼儀など、基本型を大事にしながら、常に刷新して行く仕事をするように教育しています。

社員と同じ高さの目標

「父から子、子から孫へと社業が継承されていく」としていますが、いわゆる

の目線で接し、社員に対する気配り、目配りをしっかりやれば、きっと、誠実な仕事をしてくれるものと信じています。同族経営の短所となりがちが、なれ合いは排除するようにしています。

父を尊敬している

「座右の銘があれば、尊敬する人がいれば教えてください。読書に親しむことはありますか。愛読書があれば具体的に。」

杉本代表 座右の銘は「特」ではありません。ただ、歌の文句ではありませんが、「人は石垣、人は城」という言葉は、弊社が目指すところであると、常日頃、自分自身に言い聞かせています。理屈抜きに、社員を大事にしなければならぬと思っています。そうすることで、社員はやる気を出して仕事し、ひいては、高品質の清掃など業務につながります。

尊敬しているのはやはり父ですね。ほんのりとした、やたらやんなような仕事を笑顔で受けて、やり遂げる。すごい！と感心します。感心ばかりではダメで、模範にして頑張ろうというも思います。

本はあまり読みませんが、松下幸之助氏の著作には得るものがありますね。

だれに対しても素直に耳を傾けるのが身上的ようだ。常に笑顔をやささない。父の清壽会長から「戻ってきて仕事を手伝ってくれんか」と請われ、一社員からスタートして四半世紀余。最近、やっとこの業界の面白さがわかってきたと、来し方を振り返る。働き盛りの五十路を前にしての考えを聞いた。

笑顔絶やさず耳傾ける

135人が39の資格

「創業者であり父でもある清壽会長から代表の座を継いでこの12年間、目標とした、あるいは刷新したのは何ですか。」

杉本代表 私どもの仕事は顧客先の快適環境を創造することですが、誰がやっても、まじめにやれば、そんなに大差ありません。しかし、清掃に従事する社員が公的な資格を持っていると、付加価値となります。業者として選考される際も、

同族経営の長所、短所をどう考えますか。
杉本代表 弊社くらいの規模だと、同族経営が合っているんじゃないですか。仕事内容のほぼ85%が顧客先の清掃なので、代表者がいて、管理職がいて、社員がいるという組織の体はとりますが、風通しが良くなければいけません。経営者対社員という図式より、むしろ135人は大家族といった集合体が望ましいと思います。これを長所と考えます。私自身は性善説でして、代表の私が社員と同じ高さ