

2026 年 6 月 16 日 株式会社 ベル様をベンチマーク

今回は、東大阪市で「人を大切にする経営」を実践する、株式会社ベル様をベンチマークしました。同社の奥斗志雄社長様から経営の取り組みの話を伺い、社内見学、社員の方との交流をさせていただきました。

(同社ホームページ HP https://ai-kando.jp/bell/company/company_profile/)

同社は、2010 年関西経営品質賞※、2017 年『第7回 日本でいちばん大切にしたい会社大賞』審査委員会特別賞※を受賞しています。

※関西経営品質賞(<https://www.kpcnet.or.jp/kqc/index.html>) 継続的にイノベーションに取り組み、経営革新を推進し、優れた業績をあげている組織を表彰する制度。公益財団法人関西生産性本部・関西経営品質協議会が主催する。

※<https://taisetu-taisyo.jimdofree.com/>

【事業の概要】

同社の創業は 1992 年 9 月。奥社長が脱サラし、ビルメンテナンス業として当社を創業しました。

その後、2011年に鳩鳥害対策製品の開発・設置工事業の日本鳩対策センター(株)設立。デイサービスや訪問看護など福祉事業(2021年コンパウオーク花園開設、以降複数の事業所を開設・運営)と事業を拡大してきました。社長1人で創業した同社ですが、現在は 239 人の社員をようしています※。

※2029 年 6 月 22 日現在の同社ホームページより。

<同社の社屋に掲げた看板>



【当社の沿革(創業時から第二創業業まで)】

創業時は、当社が直接顧客と契約することは難しく、他社の協力会社としての仕事がほとんどでした。そのような中でも、異業種交流会参加や経営理念作成を通じて、社長が考える理想の経営を模索していたと言います。

転機となったのは 2003 年。当時の売上高の 4 割を占める仕事が突然なくなりました。顧客の事業所移転など、当社の努力では避けようがない事情によるものです。なかなか新規の顧客も見つからず、「倒産」が社長の頭をよぎったそうです。そのような中、あらためて「会社の存在価値は何なのか？」と考えたそうです。そして、「社員や家族、関わる人すべてを幸せにするために独立したのでは・・・」と考え、「関わる人すべてを幸せにすることが使命だ」とあらためて気づきました。「理想の会社を創る」「本物のサービスを提供し、社員が誇りを持って働ける会社を創る」「下請け仕事はしない」ことを強く決意します。これが当社の原点となりました。奥社長はこの出来事を「当社の第二創業」と表現しています。

【経営品質】

「倒産の危機」をキッカケにした理想を追う経営を決意の後、「経営品質」の考えに出会います。その後、2010年「関西経営品質 奨励賞」を受賞します。本賞受賞が、経営が大きく飛躍するキッカケになり、これ以降同社は成長期に入ります。

◆「経営品質」の考え方・手法と「人を大切にする経営」

「人を大切にする経営」が示すのは、社員やその家族の幸せという最高の目的です。一方、「経営品質」の考え方は、その目標に向かって迷わず進むための羅針盤と船の操縦法(手法)です。「経営品質(の考え方・手法)」が「人を大切にする経営」を裏付けるものとなります。実際、「人を大切にする経営」実践企業の中にも、会社「経営品質」の考え方を導入し、「経営品質賞」を受賞する企業があります。

私に考える『「人を大切にする経営」と「経営品質」の関係』は、最後のページに記載しています。

【ゴールドスタンダード】

<ゴールドスタンダードは
カードにして携帯>



当社の「社是」は、「仕事を通じて関わる人を大切にしましょう」です。

この「社是」の下に、「経営理念」、「コーポレートスローガン」、「ミッション」、「従業員との約束」、「ベーシック」があります(詳しくは、当社のホームページをご覧ください)。

これら全体(当社の考え方・価値観が体系化されたもの)を、当社では「ゴールドスタンダード」と称しています。「ゴールドスタンダード」をカード(ゴールドスタンダード カード)にし、全社員が携帯しています(左の写真を参照)。

朝礼で「ベーシック(=行動規範)」を唱和し、社員への浸透を図っています。

◆同社のゴールドスタンダード(HP)

<https://ai-kando.jp/company/idea/>

【「仕事を通じた成長」が幸せにつながる】

「人を大切にする経営」は、「当社に関わる人(社員・経営者・取引先・地域住民)を幸せにすること」そのものです。「社員の幸せ」は、高賃金や多くの休暇・休日、福利厚生がいっぱいあることだけでは実現しません。「仕事を通じて人間的に成長する」ことが、社員が幸せになるために不可欠です。

今回の奥社長の講演の中でも、「仕事を通じて成長したうえで、幸せになる」と強調されていました。『人を大切にすると、単に“人にやさしくすること”や“甘やかすこと”ではない。人を成長させること・幸せにすること。それが「人を大切にする」ということです』と。今回のベンチマークで最も印象に残った社長の言葉の一つです。

【当社の朝礼～自分の夢を語る】

「人を大切にする経営」実践企業では「朝礼」を重視する会社が多くあります。当社も朝礼を重視し、「元気の出る朝礼」として部門ごとに朝礼を実施しています。

朝礼では、(前述の通り)「ベーシック(=行動規範)」を唱和しています。また、社員が自身の夢を語る時間があります。『言霊(ことだま)』という言葉があります。朝礼で、皆の前で自分の夢(プライベートなことでも良い)を言葉にすることで、「夢」が『言霊』になるのかもしれません。度々言葉にすることで、発言者自身の意識に刷り込むことになります。それが、夢を実現にしたいという意欲を強化します。また、皆の前で言うことで、「言った限りは実現しないと恥ずかしい」と思い、夢実現の努力をします。さらに、聞いた他者が夢の実現を応援してくれるかもしれません。

気恥ずかしいですが、皆さんの会社でも、朝礼(それ以外の機会でも)で、自身の夢を語る機会を作ってはどうか？

【ラッキーコール】

当社では顧客からのクレームを「ラッキーコール」と読んでいます。何が「ラッキー(幸せ)」なのか？一般的に、クレームは、ダメなこと、失敗、マイナスとして捉えます。しかし当社はクレームを、「顧客との関係性と仕事の質を高める機会」と捉えます。そんなチャンスだから「ラッキー」なのです。そもそも、クレームの前に「報連相(報告・連絡・相談)」が求められ、掃除中何かを壊した(物損)場合やミスがあった場合、正直に顧客に報告し、あわせて本社に報告することが求められます。

なぜ「正直に報告」できるのか？同社では「ミスは誰にでもあること」として、ミスそのものについては叱られません。マイナス評価もつきません。むしろ「正直言ってくれてありがとう」と評価されるそうです。

正直に言っても叱られないという風土があつてこそ、正直な報告が上げってきます。ラッキーコールや報連相の制度があつても、この風土がないと制度は機能しません。

【称賛の文化】

同社では、意図的に褒め合う機会を設けています。だからこそ、上記の「風土」が出来ているのです。機会の一つは、顧客や取引先も参加する「全社員大会」の開催です。経営方針の発表だけでなく、顧客からの褒めの言葉を共有する機会になっています。また社員同士が、互いの努力や日頃の支援への感謝の気持ちを込めて賞を送る機会になっています。例えば「最優秀クリーンキーパー賞」「唯一無二の存在で賞」「社員が選ぶ最優秀賞」「新人賞」などです。経営層や上司が一方向的に選ぶのではなく、「社員同士」で選ぶことに価値があると感じました。

「最優秀クリーンキーパー賞」は、クリーンキーパーさんに授与されます。クリーンキーパーさんは、日頃は本社(事務所)に寄らず、お掃除先企業へ直行、次のお掃除企業へ移動、お掃除企業から直帰となります。このような働き方は、会社との関係性が希薄になりがちと想像します。しかし、「最優秀クリーンキーパー賞」などがあると、「見てくれている。関心を持ってくれている。」と実感できます。全社員大会での「最優秀クリーンキーパー賞」授与の際には、(本人には内緒で)家族も会場に呼ぶこともあるそうです。感動的な場になることが容易に想像できます。

またクリーンキーパーさんの退職日の際には、社長をはじめ役職者が長年の貢献に感謝し、挨拶します。退職するクリーンキーパーさん本人は、感激されるでしょう。さらにそれを見聞きする他のクリーンキーパーさんも嬉しくなると想像されます。

【ベルの考える「仕事」】

同社では、「コーポレートスローガン」として『愛と感動のビルメンテナンス “ありがとう！” “そこまでするか！” “さすがプロ！”』を掲げています。そして、当社の考える「仕事」と「作業」との違いを明確にしています。

	さすがプロ	想定外・感動
仕事	そこまでするか！	願望価値
作業	ありがとう	期待価値
作業	あたり前	基本価値

当社には、『顧客が想定するレベル(「ありがとう」と言ってもらえるレベル)の価値を提供しては、「仕事」とは言えない。まだ「作業」にとどまる。想定を超えるレベル(「そこまでするか さすがプロ」と言われるレベル)の価値を提供して、初めて「仕事」と言える。』との考え方があります。

本当に、心に響く言葉です。

【まとめ】

レポートの最後に、印象深い社員さんの言葉・話をご紹介します。

社員の皆さんとの話の中で「入社の決め手」を聞くと、「子供の頃から当社は知っていた(家が近所)。子供の頃、屋外でイベントをしているのを見て、子供ながらこの会社は楽しそうと思った。それが入社の決め手」、「(会社見学で)働く情熱を感じたので入社」との回答がありました。会社の雰囲気は社外にも伝わると実感した言葉でした。

また、「当社で働いた実感」を聞くと、「うちの会社は人が素晴らしい」、「自分のことを大切にしてくれている」、「こんな仲間とずっと一緒に働きたい」、「社内の周囲が変化に気づいてくれるのが嬉しい」、「否定されない、ポジティブに考える思考が習慣になっている」との回答がありました。まさに「仕事内容」より「人」。誰と働くかが重要と感じる皆さんの言葉・話でした。

(終わり)

<社員交流会の様子>



【参考資料】

「経営品質」と「人を大切にする経営」

一見すると「経営品質」という言葉は、製品の不良品を減らすような堅苦しい管理手法(マニュアル作りなど)を連想させます。「人を大切にする経営とは無関係では？」と思うかもしれません。しかし、本来の経営品質(日本経営品質賞の考え方)は、数字の管理ではなく「関わる人みんなが幸せになるために、経営全体のあり方の質を高めること」を目的としています。経営品質の基本理念には、最初から「社員重視」が掲げられており、目指す方向は完全に一致しています。

経営品質の考え方は、「人を大切にする経営」の実現にどのように貢献するのでしょうか。

①「社長の精神論」を「組織の仕組み」に変える

「人を大切にしよう」という素晴らしい理念があっても、それが社長個人の熱意や人柄だけに頼っていると、組織が大きくなったり、社長が交代したりした途端に、崩れてしまうかもしれません。経営品質の手法は、その理念を日々の仕事の流れや評価基準、教育制度などに落とし込みます。

②「本当に大切にできているか」を客観的に振り返る

経営品質には「セルフアセスメント(自己評価・振り返り)」という中核となる手法があります。これは、「我が社は本当に社員や取引先を大切にできているか？」を、事実に基づいて客観的にチェックする(いわば会社の健康診断)として機能します。経営側の「大切にしているつもり」という思い込みを防ぎ、現場の隠れた負担や、制度の形骸化にいち早く気づいて改善につなげることができます。

③命令ではなく「対話」で、社員が主役の風土をつくる

経営品質を高めるプロセスでは、経営陣から若手社員までが「我が社はどうあるべきか」を徹底的に話し合います(＝対話します)。上からの押し付けではなく、一人ひとりの意見を聴き、経営に反映させる「対話(ダイアログ)」を重ねるため、社員自身が「自分は尊重されている」「会社と一緒に作っている」と強く実感できるようになります。

「人を大切にする経営」が示すのは、社員やその家族の幸せという最高の北極星(目的)です。そして「経営品質」の考え方は、その星に向かって迷わず進むための羅針盤と船の操縦法(手法)です。

(以上)