

COMPANY NOW

安全・品質向上に向けての取組み！ —お客様からの信頼こそが生命線—

大和電設工業株式会社



東日本大震災の復興工事や通常の既存工事など、膨大な工事を行う中で、当社としてもコストの改善、サービス品質の向上、一層の安全確保が求められています。次世代ネットワークNGNの提供拡大に伴い、サービス競争が激化し、情報通信建設企業として存続するためにはお客様からの信頼と競争力強化に向けたさらなるコスト低減、情報の適正管理、コンプライアンスの遵守など、厳しい要請にもこたえていくことが使命であります。特に、お客様からの信頼こそが生命線であり、ここでは、信頼性向上に向けて当社が取り組んでいる安全・品質の向上およびエンジニアリングの改革、ソリューションシステム事業の展開状況について紹介します。今後もお客様からのさらなる信頼を得るとともに、企業としての社会的責任を自覚した経営に取り組んでまいります。

1. GMSの今後の展開と 安全・品質向上の取組み

当社では、「品質マネジメントシステム (ISO9001)」、「環境マネジメントシステム (ISO14001)」、「労働安全衛生マネジメントシステム (OHSAS18001)」ならびに「情報セキュリティマネジメントシステム (ISO27001)」のISO化を完了させるとともに、ISO化された4つのマネジメントシステムを効果的に運用するため、一体化した「統合マネジメントシステム (GMS: Generic Management System)」を構築し、有効に活用することでお客様のニーズにお応えするなど、事業の発展に努めているところです。また、平成20年度からは金融商品取引法 (J-SOX法) による内部統制システムとの融合整備 (営業プロセス・リスク管理) を図り、その有効性を継続的に評価するための体制を構築しGMSと一体で運用しています。

特にリスクマネジメントの展開に当たっては、実効性の高いテーマが求められており、リスク管理のさらなる強化をめざし、当社の事業活動の柱として展開しているところです。なお、本GMSについては、当社はもとより子会社・協力会社を含めた大和グループ全

体の取組みとして運用展開しています。

(1) 大和グループ安全大会の開催

平成24年4月26日、『大和電設工業グループ安全大会』をグループ全体として初めて開催しました。

大会冒頭、代表取締役社長の松坂よりこれまでの安全に対する当社の取組みおよび今大会の開催にいたった経緯、さらには今後に向けての事業活動について講話がありました (写真1)。

●安全大会における社長講話

当社では、昭和42年7月に安全と

新しい工法を習得する目的で「工法委員会」を発足し、昭和47年9月1日に「無事故300日運動」を開始するなど、当社の安全に対する取組みは、現地現物の現場指導型で行われてきたのがこれまでの歴史でした。

これからは、『大和電設工業グループ安全大会』を年2回開催し、グループ一体となった安全に対する意識の高揚を図っていきます。

なぜ今なのか。それは、震災復興工事を含め、設備運営業務のエリア拡大



大会模様



松坂社長 開会の挨拶



エンジニアリング本部長 講話



全員で0災コール

写真1 大和グループ安全大会

など、ここ2年間で膨大な工事工程が予測されているからです。

しかし、当社だけの力でこの工程を成し遂げることはできません。これからは、グループ会社または支援班と当社が連携を密にし、コミュニケーションのとれたマネジメントをきちんと行い、グループ間のベクトルを合わせ、安全意識の向上を図ることが必要となります。

事故ゼロに向け、当社は、基本動作に基づいた安全に対する正しい取組み姿勢を現場に示し、グループ一体となった安全対策を構築し、本質的改善に結び付け、成長していかなければなりません。

昨今、コンプライアンスやさまざまなセキュリティ対策が重要視されています。

メタル工事を例としても、基本動作を徹底し、作業の1つひとつを大切にすることが求められますが、誤接続に対する恐怖心の欠如から基本動作の欠如に繋がり、重大な情報漏えい問題となりがねません。

昔ではどうても考えられないことでも、今一度、認識を新たにしなければ

なりません。ベテランも原点に戻り、もう一度動機付けを行い、施工方法、管理方法、作業方法において、しっかりと現場を捉えて指導していくことです。

そして、CS、安全、コンプライアンス、この3つの基盤の下で企業活動を行っていかねばなりません(図1)。この三要素は当社の事業活動に不可欠であり、1つでも欠けるとバランスが崩れ、事業の継続は難しいものとなります。

企業として継続的に利益を計上するため、この3要素をスパイラルアップさせる必要があります。CSにおいては、5S(整理、整頓、清掃、清潔、躰)の実践により、お客さまに感動を与えることを目指します。安全においては、基本動作を徹底し、発注者様に品質の安心、安全をご提供します。そして、コンプライアンスの徹底に取り組み、1人ひとりが自信と責任感を持って業務に取り組めるよう社会規範にもとることのない、誠実かつ公正な企業活動を遂行します。

●安全宣言により閉会

当大会では、日めくり安全標語作品

の表彰や、品質およびCSにおける優良班の表彰も行われました。また、各支店からの決意表明、並びに協力会社代表による安全宣言も行われ、大会は盛況のうちに終了しました。

(2) お客さまからいただく“生の声”を大切にしたらさらなる品質向上の取組み

●「アンケートはがき」によるお客さま満足度のさらなる向上

当社では、お客さまでの工事、故障修理において、お客さまからの苦情や要望等(お客さまの声)を伺い、それをお客さま満足度(CS)・コンプライアンスの向上に反映させることを目的に、平成21年11月からユーザ工事、故障修理を対象として「アンケートはがき」によるお客さま満足度調査を実施しています。

お客さまから返送された「アンケートはがき」の内容を確認、分析した結果を、①お客さまからのクレームに対するスピーディな対応、②作業従事者への指導・賞賛によるCS・コンプライアンスに対するさらなる意識付け、③施工品質改善などの施策展開への反映に活用し、ユーザ工事、故障修理における施工品質・お客さまサービスの向上に努めています。

また、取組みそのものがマンネリ化しないように、「5S活動の実践」(図2)を全社で展開し、お客さま満足度UPに向けて意欲的に取り組んでいるところです。

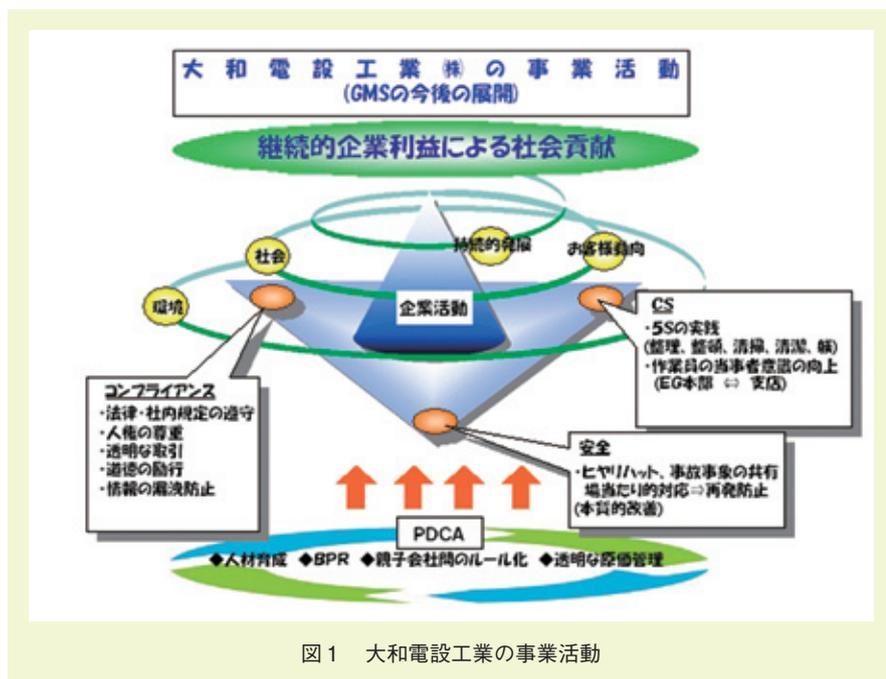


図1 大和電設工業の事業活動



図2 5S活動の実践

●「5Sキット」を使用したCS向上の取組み

お客様からいただく“生の声”がとても大事であると捉え、グループ会社全員がお客様の声に“真摯に耳を傾け”、サービスの向上に取り組んでいます。そこで、当社ではSO班・故障修理班が「5Sキット」(写真2)を持参し、お客様宅において「汚れない」「散らかさない」などの気配り・思いやりを忘れず、お客様に感動を与えられる会社になれるよう取り組んでいるところです。

2. エンジニアリング改革への取組み

FAQ「大和EG業務サポートツール」の展開

日々業務における「困りごと・悩みごと・課題」などで予定どおり仕事が進まなくなることがよくあります。そうすると、各々が問題解決にあたり一生懸命に関連資料を調べたり、改善策を検討したりと時間を多く要します。

そこで、情報交換の場を目的として「大和版SNSサイトのFAQ」を設置し、問題の早期解決に向け取り組んでいます(図3)。

例えば、設計上の課題など問題が発生した場合に、FAQにその問題を投稿し、職場を超えて当社グループの有スキル者・経験者が情報を提供し合い、課題解決を支援していくものです。

3. ソリューションシステム事業

●「ニュートリメイト新型パッケージ」の開発経緯と販売への期待

ニュートリメイトが生まれ変わりました!

全国の病院でご利用いただいている病院栄養給食管理システム「ニュートリメイト」が本年リニューアルされま



した。

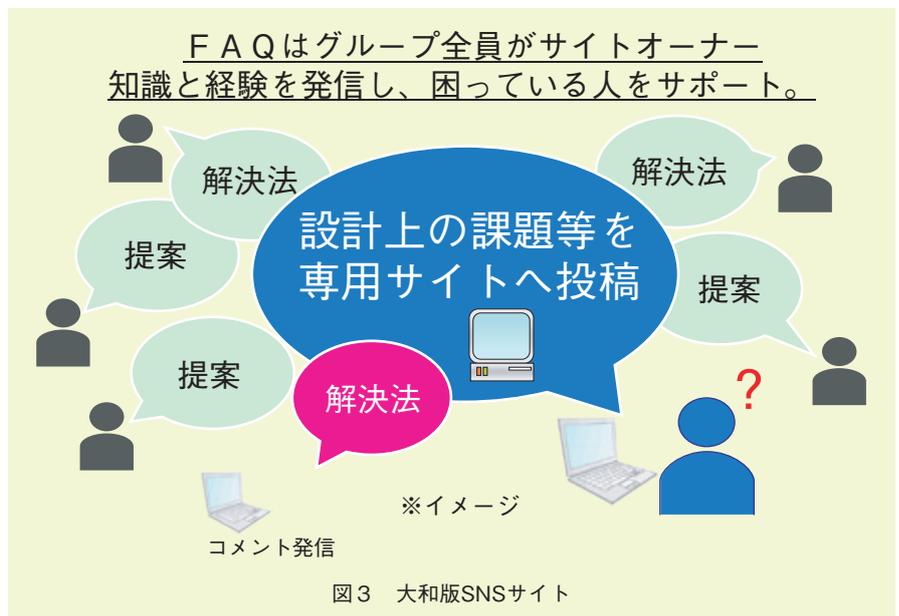
1970年後半に製品化された当製品は、時代のニーズの変遷に 대응するため、これまでリニューアルを繰り返してまいりましたが、この度7度目となる、プラットフォームの見直しを伴う

大幅なリニューアルを行いました。

今回のリニューアルには、以下のような背景がありました。

(1) 病院を取り巻く環境の変化(法令改正・医療体制の変化)

①新調理(クックチル等)、院外調理



ニュートリメイト新型パッケージ 栄養部門システム関連図

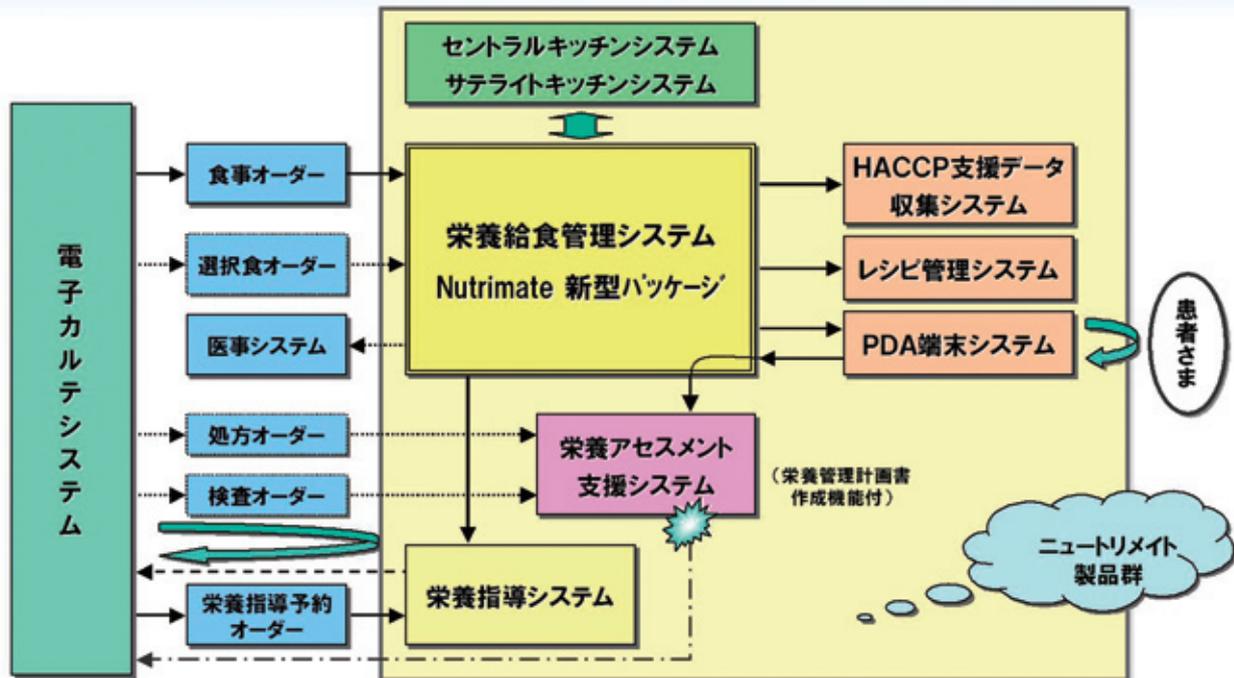


図4 ニュートリメイト関連図

(セントラルキッチン)、給食業務委託など新業務への対応

- ②食品成分表の改訂など基本情報変更への対応
- ③食事療養費制度への対応
- ④チーム医療への対応
- ⑤セキュリティ対策への対応

(2) 顧客のニーズ (操作性の向上および操作ミスの防止、Eco対策)

- ①解り易く、使い易いシステム
- ②統一されたユーザインターフェース
- ③データの保全を含む高信頼性

(3) 営業上のニーズ (営業戦略への対応)

- ①最新OSへの対応
- ②顧客要望に対して低コスト、高品質、短時間で柔軟に対応
- ③他社システムとの差別化

●主な新機能と販売への期待

現在、慈恵医科大学病院本院(1,075床)、同大学柏病院(640床)、同大学葛飾医療センター(390床)、同大学第三病院(638床)、他100床前後の小規模病院・介護施設十数カ所で稼働しています。

特にセキュリティ対策においては、給食業務の委託化に伴い、委託側と受託側および担当者別の業務制限など個別にログインIDおよびパスワードの管理を行い、同時に操作記録の保存管理も行えるようにしました。この機能は、障害調査時においても有効な機能となっています。

また、患者さまの個人情報管理においては、食事指示に関する指示履歴(指示、訂正、取消し)を保持し、電

子カルテシステムの3原則(保存性、見読性、真正性)と同等の機能を有しました。

今後、病院を取り巻く環境において、特に(1)の①④⑤のニーズは、増々高まる傾向にあり、これらの要求事項に対し柔軟に対応することが可能となり、さらに「ニュートリメイト」の“機能は豊富だが操作が難しい”とのイメージを払拭し、幅の広いユーザにシステム提案が可能となりました。

また、新型パッケージは施設運用形態に応じて製品モデル化されており、小規模施設から大規模施設にいたるまでカバーできる製品構成となっているため、これまで以上により多くのお客様にお使いいただけるものと大いに期待しています(図4)。