

社団法人日本福祉車両未来研究会

【ニュース】 2016_09_02

新幹線清掃「ハーバード経営大学院」の必修教材に

◇ JR東グループ会社「テッセイ」 「奇跡の7分間」と話題



手際の良い新幹線清掃で知られるJR東日本のグループ会社が、米ハーバード大経営大学院（ハーバード・ビジネス・スクール＝HBS）の必修教材として採用される。短時間で清掃を終える姿がメディアで「**奇跡の7分間**」と話題に

なり、HBSも「経営者のあるべき姿を示した事例」と評価、次世代のビジネスリーダーに学んでもらうことにした。

取り上げられるのはJR東日本テクノハートTESSEI（テッセイ）。東北、上越などJR東日本が運営する新幹線の清掃作業を請け負っている。

JR東日本の新幹線は、折り返しの東京駅で12分間停車するが、乗客の乗降時間を除くと、清掃に充てられるのは7分間。この間に従業員はテーブルや床、トイレの清掃、忘れ物の確保、座席の方向転換などの作業を終える。テキパキと作業する姿を米CNNなどが取り上げ、海外でも話題になった。

同社（JR東日本テクノハートTESSEI）は約10年前まで苦情が多く、従業員の士気も上がらないなど問題を抱える企業だった。「きつい」「汚い」「危険」の3K職場で離職率が高く、トラブルを減らしたい上司は叱責で現場を押しさえつけるばかりで、従業員が萎縮する悪循環に陥っていた。

それを立て直したのが、2005年にJR東日本ら経営企画部長として送り込まれた矢部輝夫さん（69歳）だった。矢部さんは旧国鉄に入社後、約40年間にわたり運行の安全対策を担当。清掃は畑違いだったが、着任すると「現場が『自分たちはダメだ』と思い込んでいる」ことは分かった。そこで、制服をレストラン風の明るいデザインに変えたり、車両を従業員が清掃の技量を見せる「新幹線劇場」と呼んだりして職場の雰囲気を一変することから始めた。

「夏はアロハシャツを制服に」「帽子に花飾りをつけたい」と、現場で相談した提案には「ノー」を言わず、仲間の良いところを報告してもらい、幹部登用にも道を開くことで士気を高めた。一方、遅刻を重ねるとボーナス減額など信賞必罰も徹底し、サービスの質向上につなげた。

HBSは、テッセイの事例を、管理強化だけでなく、従業員の意欲を高めて生産性を改善させたと評価。昨年（2015年）5月から選択教材として扱ってきたが、豊富な事例を通じた授業を重視する同校内でも学生の反響が大きく、必修化が決まった。今秋から約900人の学生がテッセイの事例を議論しながら企業経営やリーダーシップのあり方を吸収していく。

教材には、担当教官のイーサン・バーンスタイン助教授（40歳）が従業員から直

接聞き取った生の声も盛り込んだ。

バーンスタイン氏は「入学してくる学生の中には単純に、リーダーシップとはコントロールすることであり、金銭的な動機付けでほとんどの組織の問題は解消できると考える者もいる。矢部さんはもっと進んだ手法を採用した。学生は多くのことを学ぶだろう」と期待している。

////////////////////////////////////

〒460 - 0006

愛知県名古屋市中区葵 1 丁目 27 番 3 号

染木第 2 ビル 4 階 403 号室

社団法人日本福祉車両未来研究会

電話 052 - 937 - 2941

FAX 052 - 937 - 2940

Mail info@294mirai.com

<事務局 吉川 剛>

////////////////////////////////////

会員企業名
〒239-0842 横須賀市長沢6丁目30番4号 有限会社ヤマヨ久保田商会 電話046(849)3210 FAX046(849)7147