

Hand Book

Vol.2

2013.12 発行

▶The model of a hand : Masayoshi Tsuge

特集 エフエスユニの人、エフエスユニの仕事

エフエスユニ 品質管理課

「人」のクオリティを高めるという仕事

【ファシリティソリューション部 品質管理課 課長】

柘植 将栄

Masayoshi Tsuge



CONTENTS

- ▶ 手の人
- ▶ FS Tips !
- ▶ エフエスユニ INFORMATION
- ▶ 編集後記

いのちをつなぐ、私たちがいます。

C&U 大切ないのちを守る
環境づくりのお手伝い

Hand Book Vol.2 [2013.12 発行]

株式会社 エフエスユニ 〒101-0065 東京都千代田区西神田2-3-16
<http://www.fs-uni.co.jp/>



エフエスユニ 品質管理課

「人」のクオリティを高めるとい仕事

[ファシリティソリューション部 品質管理課 課長]

柘植 将栄

Masayoshi Tsuge

医療機器メンテナンスの業界において、他に例のない存在である「品質管理課」。2007年の立ち上げ時より在籍し、2008年に課長に就任。柘植将栄の語る、エフエスユニ 品質管理課の意義、そしてこれからの方向性とは――。

「ものの品質管理」ではなく、「サービスの品質管理」

一般的に、企業における品質管理といえば「ものの品質管理」。しかし、ものをつくっていないエフエスユニにおいて、品質管理課がやっているのは、「サービスの品質管理」。これを全面的に打ち出して、やっというとしているのが、他にはない大きな特長だと思います。

立ち上げは、片山哲一社長が就任した2007年。それまでの25年間、エフエスユニは攻めの姿勢で走り続けてきました。しかし、市場が大きく変化していく中で、攻めだけでなく、守り、つまり、社長も言い続けていることですが、「know why(何故かを知ること)を追求する」エフエスユニになるということに注力する時期を迎え、それを担当する部署が必要とされたということが、立ち上げの経緯だと解釈しています。

品質管理課への異動に関しては、入社以来、技術職をやってきて、当時はエンジニアとして充実していた時期でもあり、ずっと現場にいたいという思いもありました。一方、当時は、エフエスユニ西日本と

エフエスユニ東日本が合併し、ひとつの組織へとまとまっていく転換期でもあり、その中で会社や人をつなぎ、まとめていくという大役を担うことへのやりがいも感じました。そして、そのやりがいというものは、今にいたるまで、やればやるほど、動けば動くほど、感じているものですね。

全国のお客様に高品質なサービスを届ける

品質管理課の中心となる業務は、安全予防対策、対応とその運用です。日々、全国6エリア14事業所から寄せられるメンテナンスや分解整備などの業務で発生するヒヤリハットや事故の情報を収集、分析し、対策を立て、全社で共有する。それにより、再発防止や迅速な対応を全エリア、全社に周知徹底して、サービスの質を高め、平均化していくということが、業務における核の部分となります。

しかしながら、サービスの質においては、まだ不均一な部分があり、それを整え、全社として質の高いサービスを提供できる、なめらかな球体のような状

全社で情報を共有 社員をつなぐ社内報「ポテンヒット」

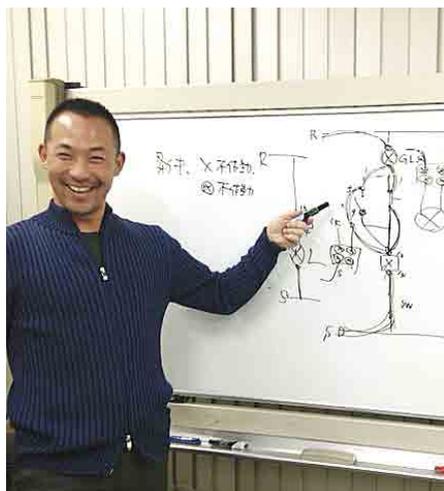
2013年12月で27号を数える社内報「ポテンヒット」も柘植が編集、執筆を手がけている。野球用語で内外野の間にボトリと落ちるようなヒットを意味する「ポテンヒット」というタイトルは、社内公募で決定したものだ。



タイトルに込められた「泥臭くても、塁に出る。最終的に点をとることが目的であり、その出方はどんなかたちでも良い」というその姿勢や想いは、エフエスユニのスタイルにあっているなど感じています。今後はさらに、全国をまわり、各営業所の悩みなどをヒアリングした上で、本当にみんなが求めている情報を発信していきたいですね。



態にしていくことは、大きなテーマのひとつです。そのために、2010年10月に「業務改善委員会」を設置しました。各エリアのマネージャーが、他のエリアを訪ね、エフエスユニの主たる業務である、メンテナンス、オーバーホール、修理業務などの業務内容を見てまわるといものです。エリアマネージャー同士が情報を共有し、ディスカッションして、それぞれのエリアに持ち帰り、業務の改善をしていくのが狙いです。クオリティの向上には、エリアマネージャーの采配や熱意、情熱という



ものが大きく関わってきますので、刺激を受ける環境をつくり、彼らの熱意や情熱を引き出したり、見極めたりしながらエリアマネージャーを育成していくということも、僕の役割のひとつだと考えています。

その他には、各種機器のメンテナンスの勉強会や講習会を多数、企画、運営しています。その際、常に意識していることは、エンジニアだった頃、自分に足りなかったもの、求められていたものを振り返り、それに対して応えるものを提供していきたいということです。また、お客様へのよりスムーズなサービス提供を目指して、親会社であり、メーカーであるセントラルユニの品質保証部門との連携の強化を進めています。

社員のエネルギーを引き出す、より働きやすい環境づくりを

今後の品質管理課のあり方としては、今の業務と大きくは変わらないはずですが、一方で、このままの状態では、必要なくなることも多いはず。というのは、ある程度のトラブルシューティングや技術的サポートは、各営業所が主体的にやることであり、品質管理課が主導するものは、かなり減ってくると思っています。そこで、僕の理想は、絵を見て泣ける社員をつくりたい、新聞の記事を見て憤る社員をつくりたい、図書館に足繁く通う社員をつくりたい、ということです。そのためにも、仕事以外の時間をつくってあげたい。それが、人を豊かにして、仕事に対してもエネルギーになれる、また、技術的なこと以外でもお客様とのコミュニケーションをとれる引き出しを持つための一助になると考えています。だからこそ、今後は、社内の環境整備ということに着目して、社員が働きやすい環境づくりということに、より注力していかなくてはならないと考えています。品質管理課は、当然、業務的な役割はありますが、そういった意味で、社員に対して意識の向かう、より内向きな組織になっていくと思います。



【ファシリテーションソリューション部 品質管理課 課長】

柘植 将栄

1997年 株式会社エフエスユニ 入社
2007年 品質管理課 立ち上げに伴い異動
2008年 品質管理課 課長 就任

ぶれることなく、ただただ一生懸命に

「サービスの品質管理」ということにおいて、人の成長、人を変えるということ・・・それは、とても難しい永遠のテーマのようなものです。ただ、まずそのためには自分がぶれてはいけない。18歳のときからエフエスユニで働いていますが、そのころから、ぶれていないように思います。今まで、自分が仕事をできて嫌だったのが、上司がぶれることだったんです。それが、何より信頼をなくすことだと感じてきたので、自分がこういう立場になったときには、絶対にぶれないと。そういうぶれない軸を持って、品質管理課でも7年間やってきましたけれど、全営業所におけるひ

とつまとりとしてのチームワークや人と人とのつながりというものは、確実に強くなってきていると感じています。

仕事への姿勢という部分では、「ただただ一生懸命であれ」という言葉は、ずっと心のなかにあり、この先どれだけ時間が経っても、続けていきたい、また、伝えていきたいものです。日々、辛いことやストレスがあるとは思いますが、無理をしなさいというのではなく、無理な状況でも、きつい状況でも、一生懸命さというものを忘れてはいけないと思っています。これは、すべてにつながるのではないかと思いますので、入社して16年経ちますが、今後とも忘れないでいきたいですね。

第4回 技術大会 2013年9月20日 @北九州営業所特設会場



全国6エリアから選抜された2名ずつの所員がペアとなり、医療用圧縮空気供給装置（コンプレッサー）のオーバーホール整備の技術力を競い合った技術大会。出場者はもちろんのこと、出場者を選出するそれぞれのエリアマネージャーも様々な想いをもちこの大会に参加しています。他エリアではどのような工具を使用しているのか、技術力はどの程度あるのか等、自分たちも学ぶ姿勢を忘れません。また、昨年少年入賞できなかったエリアマネージャーは、そのくやしさを所員と共有し、同じ想いで大会に挑んでいます。あるいは、大会に出場することで、とにかく目立って

欲しい、自信をつけて欲しいという想いから、あえて経験年数の少ない所員を責任者として選び、成長を期待するマネージャーも。それぞれの想いを胸に挑む、年に一度の技術大会で、私たちは“自分を信じる力”を身につけ、“くやしさを喜び”を体感し、学び続けることの大切さを再認識しています。今後も、技術大会等を通じて、技術とサービスの質のさらなる向上に努め、お客様により「安全」「安心」な環境をご提供できますよう励んでまいります。

技術大会主催

柘植's COMMENT 「日々の業務の積み重ねが、結果として表れる」

技術大会では、エリアごとに1位から6位まで順位がつけられます。それには、営業所の枠を超えて、全エリアにおける、今の自分たちのレベル、立ち位置を知り、業務の改善につなげてほしいという目的があります。私たち技術屋にとって「汚れた手」というのは、いかに細かいところまで分解して、奥にまで潜って確かめるのかというスタイルや姿勢の裏付けでなくてはなりません。お客様にとって、手の汚い人間に来てもらえれば、喜んでもらえるような存在でありたいですね。技術大会が、そういった想いを再認識する一助になればと考えています。

手の人

vol.02

「この手が好きだった・・・
 そういつてふられたんですよ。
 僕、指が短いんですけど、この手をずっと触ってきてね」
 その手を見つめながら、
 「自分の手について思い出すのはこれだけ」と語る柘植。
 ちなみに、その特別れたお相手が、今の奥さん。
 「今の自分がこうあるのも、彼女のおかげ。
 他の何にも代えることのできない、いちばん大切な存在」だ。
 社員にも、「もっと家族との時間をつくってほしい」といいたい。
 仕事以外の部分でも、
 もっともっと自分自身を成長させてほしい」という。
 その手で、これからのエフエスユニをつくっていく、
 柘植の願いだ。

株式会社エフエスユニ
 ファシリティソリューション部
 品質管理課 課長
柘植 将栄



これから普及が加速していく？ 水銀を使わず、環境にやさしいLED照明

医療業界にも影響。「水俣条約」が採択

去る2013年10月10日、水銀の採掘や輸出入、水銀を使った製品の製造を規制することを旨とする「水銀に関する水俣条約」という国際条約が、熊本市で開催された外交会議で採択されたのをご存知でしょうか？ 条約の発効は、50か国・地域が批准してから90日後とされており、2016年に発効の見通しとなっています。発効された場合、一部製品を除く、水銀を使用する体温計や蛍光灯、電池などの製造と輸出入が、2020年までに原則禁止となります。

医療機関へのLED照明の導入をサポート

蛍光灯など、水銀を含んだ照明が多く使用されている医療施設。東日本大震災以降の電力不足をきっかけに、また、環境・エネルギー問題への配慮からLED照明の導入が本格的になっていますが、この条約が発効されると、水銀を含んだ照明は使用が制限され、その動きはさらに加速していくことが予想されます。私たちエフエスユニも、現在、LED照明の取扱いを行っており、手術室やICUなど複数の医療機器が使用され、ノイズの影響による誤動作が心配されるエリア向けの低ノイズタイプやコストを抑えたLED照明などをご紹介します。多くの医療機関に採用されています。こうした、社会の流れに柔軟に対応したご提案で、今後ますます、皆さまの業務のお手伝いをしていきたいと考えております。



FS
 Tips!

知っておきたい
**お役立ち
 業界ニュース**
 をお届け！

01 仙台営業所移転のお知らせ

平成25年12月24日をもちまして、仙台営業所は右記住所に移転いたしました。今後とも、皆様へのより良いサービスとサポートのご提供を目指し、より一層励んでまいります。

〒982-0014

宮城県仙台市太白区大野田
 字皿屋敷5番地

TEL: 022-247-6661
 FAX: 022-247-7353

※電話番号・FAX番号は変更ありません。



02 新入社員のご紹介

この度、5名の新入社員が入社しました！ファシリティサービス トータルプロバイダー「エフエスユニ」の一員として、皆様のお役に立てるよう一生懸命努めてまいりますので、どうぞよろしくお願いたします。

QUESTION

- 1 配属先
- 2 生年月日
- 3 出身
- 4 趣味



京井 貴史 Kyoyi Takafumi

- 1 技術部工事管理課
- 2 平成2年3月23日
- 3 富山県高岡市
- 4 ツーリング



森田 薫 Morita Kaoru

- 1 事業統括部
大阪営業所
- 2 平成5年7月6日
- 3 京都府宇治市
- 4 スノーボード
バイク



舩岡 達也 Masuoka Tatsuya

- 1 事業統括部
広島営業所
- 2 昭和62年3月4日
- 3 広島県呉市
- 4 ひとり旅
音楽鑑賞



山中 道雄 Yamanaka Michio

- 1 事業統括部
大阪営業所
- 2 昭和60年5月14日
- 3 兵庫県神戸市
- 4 スポーツ



大窪 司 Okubo Tsukasa

- 1 事業統括部
四国営業所
- 2 昭和57年6月23日
- 3 岡山県玉野市
- 4 ゴルフ
音楽鑑賞

Hand Book 編集後記

「Hand Book」2号を最後まで読んでいただき、有難うございます。エフエスユニの「Hand Book」編集担当の大越です。2013年7月には記念すべき「Hand Book」創刊号を発刊致しました。今後は、年に三回ほど「Hand Book」を発刊する予定でございます。社員一人一人の仕事に対する想いや目標を掲載し、また、業界ニュースや弊社の取組みをお知らせすることで、皆様方にエフエスユニという会社を、さらに、医療ガス業界をより深く知り、少しでも身近に感じていただければ幸いです。どうぞご期待下さい！！さて、今回の表紙の人物は、弊社の技術品質の改善・向上

と各種研修・教育を担う「品質管理課」の柘植課長です。弊社の安全と安心を、お客様に、社員に繋いでいく重要な課です。技術サービスの品質を管理することは、社員を厳しく評価し、確固たる安全への信頼性を構築するブレない姿勢が必要です。反感や反発を買うことも多々あると思います。自分のやり方に自問自答し続け悩む事もあると思います。いったい他者にはどのように伝わり考えてもらっているのか、役に立っているのか・・・求めてはいけなけれど、そんな不安を抱えることもあります。しかし、それを「大変」ではなく「必然」として捉えられる、それが柘植課長の「強さ」だと、インタビューを拝見して私は感じました。