

清掃に必要なのは“おもてなしの心”

鉄道整備会社専務 矢部 輝夫



「お掃除の天使たち」と呼ばれるJR東日本新幹線の清掃スタッフは、列車の折り返し時間であるわずか12分間に清掃作業を終え、乗客を温かなおもてなしで案内する。この清掃スタッフの仕掛け人である矢部さんは、8年前、職員の意識改革をはじめとしたさまざまな改革の末、「清掃会社」を「おもてなし会社」に変身させた。

新幹線の車両清掃を担当する「JR東日本テクノハート・TESSEI（旧鉄道整備株式会社。以下、テッセイ）」は、画期的な取り組みで世界から注目を集めている。テッセイの仕事のどこに、注目を浴びる理由があるのだろうか。ある日の清掃作業を追ってみた。

12月某日、JR東京駅の22番線ホーム。線路側には、赤いユニフォームを着た、数十人のテッセイのスタッフが、等間隔・一列に並んで立っていた。

そこへ東北新幹線が入線。テッセイのスタッフたちが一斉にお辞儀をして迎える。清掃作業の始まりだ。

16時56分に到着した列車はこの後、17時8分発の「やまびこつばさ147号」として再び発車するため、東京駅での滞在時間はわずか12分間。しかも乗・降車には約5分かかるといわれるため、折り返しの準備作業時間は7分しかない。

到着から2分後、乗客がいなくなったのを確認し、赤い軍団が車内に飛び込む。普通車客室は1人、グリーン車は2～3人で、1車両の作業に当たる。

まずは両サイドの網棚、座席間を覗いて、忘れ物がないかチェック。座席を進行方向へ回転させながら、反対側のドアまで走り、途中、落ちていたゴミを通路に掃き出した。1車両の長さは25メートル、客席は100席。端から端を確認し終わるまで、1分30秒かかった。

“復路”では各窓のブラインドを下ろして点検。同時に全座席のテーブルを出して、窓枠と棚とともに拭き、座席カバーが汚れていれば交換する。ここまでで、3分少々。

「ピッチ上げて！ あと2分で！」

見回りに来た女性の主任が発破をかける。その間にスタッフは箒を持ち、先ほど通路に出したゴミを一気に集める。一方、2両に1か所あるトイレや洗面所でも、別のスタッフが同時進行で作業に当たっていた。

各車両の作業が完了し、最後に主任が点検して終了。スタッフは車外に出て全員で整列、ホームで待っていた乗客に対して一礼した。

時刻は17時4分。約6分で完遂した計算だ。発車3分前に乗車が始まり、列車は定刻通り出発した。

テッセイの矢部輝夫専務が語る。

「与えられた時間は7分ですが、混雑でお客様の降車に時間がかかったりして、7分をフルに使えることは少ない。そのため常に、できるだけ早く作業を終えるようにしています」

その言葉通り、続いて入線してきた新幹線では、5分27秒で完遂した。

テッセイはこの清掃作業を「新幹線劇場」と呼んでいる。確かにその作業の正確さと素早さは、「劇場」の名に恥じない完成度だ。

海外も彼らに注目しており、欧米の高官が視察に訪れたり、CNNでは「ミラクル7ミニッツ(奇跡の7分間)」と絶賛された。

国内でも、スタッフの奮闘ぶりを扱った『新幹線お掃除の天使たち』(遠藤功著・あさ出版)が、現在10万部のベストセラーとなっている。だがこれは、同社にとっては「当たり前の業務」なのだという。

「ただ車両を綺麗にするだけではない。清掃の遅れは新幹線の遅れに繋がる。我々には、ダイヤを守るという義務もあるのです」(矢部専務)

新幹線の掃除の会社、東京サービスセンターには450人ほど在籍。全体では820名ほどいる。一組22名で11組ある。一組が一日列車20本を掃除する。意識改革が大変。東京駅では一日13万人が新幹線をつかっている。

従業員の制服を変えたらお客様から色々聞かれるようになり皆で勉強をするようになった。

おもてなし(マナー)教育をするようになった。社員からは掃除の会社でマナーの教育を受けるとは思っていなかったといわれた。

掃除本来の目的は、旅を楽しんでもらう為にさわやかな空間を提供することです。おもてなし(共に楽しむ)の気持が必要。おもてなしの気持で笑顔、顔の動き、目の動き、コミュニケーションがかわってくるのです。

のりのりワードは45ある。デビルワード(悪魔の言葉)もある。皆でのり語を繰り返して反復している。

職場のキャッチフレーズは「さわやか」「安心」「あったか」旅のおもてなし(メンテナンス)でよい思い出を持って帰っていただくようにしている。

自分は安全問題(システム)を35年やっていたテクノハートの一員だった。安全の語り部を作った一人。安全システムは直にはできない。システムを作っても運用するには人が大切。最新の設備でも生かす人がいないと動かない。

会社は人の集合体。意識改革が大切。820名の社員は皆、パートで入って一年2回、試験を受けて社員になる。そして主任に、3年以上たつと管理職試験を受けられる。60才前後。

掃除から新幹線のメンテナンス(掃除)へ意識改革をしている。掃除中の看板を、ご乗車準備・・・に変えた。

新幹線劇場を運営している。安全はトップダウンではじまるが、ボトムアップで完了する。