

ビルメンテナンス企業における 環境経営の薦め

ー環境経営システム「エコステージ」導入の実際ー

一般社団法人 エコステージ協会

理事 鈴木 和男

はじめに

先行き不透明な経済状況の中、依然として多くの中小企業は、多様な社会問題や経営課題に向き合いながら、模索する日々を送っています。これからの社会においてビルメンテナンス業、とりわけ中堅・中小企業が生き残っていくためのポイントは何か、どのように対応すべきかを誌面をお借りして述べさせていただきます。

企業も社会の一員です。「環境的責任」と「社会的責任」を果たすことにより、顧客・地域・従業員等企業を取り巻く多くの方々から信頼され評価されなければ企業の存在は許されません。あの会社のものを買いたい・あの会社と取引をしたい・あの会社で働きたい・あの会社に立地して欲しいと望まれる企業でなければ発展は期待できません。

ここでは、規模の大小を問わず企業に求められる環境的責任遂行を主体とする「環境経営」について、さらに「企業の社会的責任(CSR:Corporate Social Responsibility)」について、あるべき姿を示すとともに、その事業展開事例や経営効率化事例を紹介します。

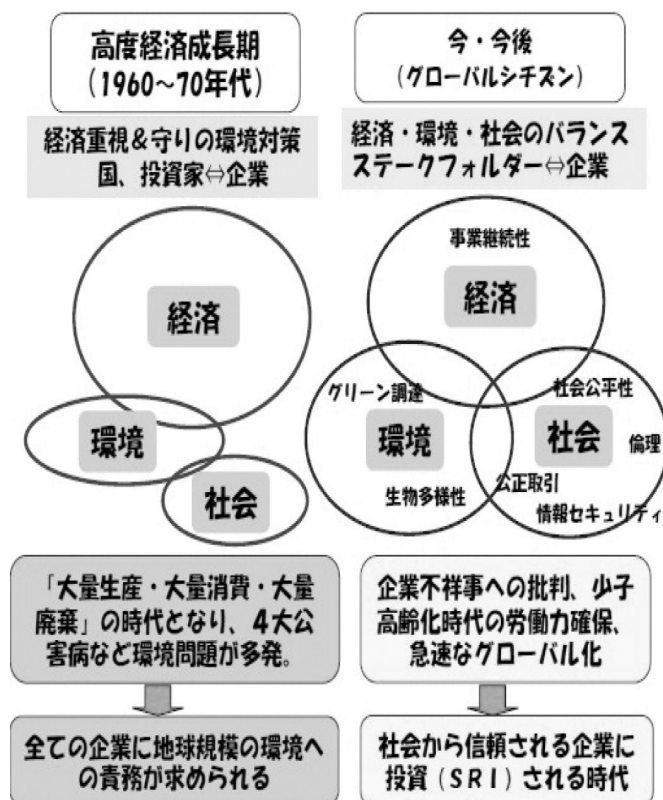
1. 日本における 環境問題の歴史とCSR

我が国は、戦後から高度経済成長期前までは、経済復

興が最優先であり、廃棄物の不法投棄やたれ流しなど環境問題への対応にまで手が回らなかったといっただいでしょう。

そして、1960～70年代には高度経済成長時代となり、企業への投資が最大化し、「大量生産・大量消費・大量廃棄」の社会となりました。その結果、4大公害病（水俣病、新潟水俣病、イタイイタイ病、四日市ぜんそく）

図1 日本のCSRへの推移



を代表とする産業公害が多発し、大きな社会問題となりました。

2000年代に入り、企業活動のグローバル化が進み、環境問題や人権問題など企業不祥事への批判が高まり、企業に「経済」「環境」そして「社会」のバランス経営が求められるようになってきました。企業を取り巻くステークホルダー（利害関係者）も広がり、社会から信頼される企業に投資される（SRI：社会的責任投資）時代になってきています。

しかし、日本の産業の中核である製造業や、ビルメンテナンス業界を含め今後ますます発展するサービス業の足元を見ると、まだまだ多くの環境問題が発生し、それらを未然に防ぐための施策が必要不可欠なものとなっています（図1）。

2. BM業界の 環境保全・配慮の重要性

ビルメンテナンス業務には、ご存じのとおり環境に影響を与える作業が多く、それらに関連する多くの環境法令・規制があります。

例えば、建築物の清掃において剥離剤で汚れた床維持剤を取り除いたときに、排出基準値を超えた廃液を出すことがあり、それが公共用水域に直接排出されると水質を悪化させることがあります。

剥離洗浄廃液を排出する際に関係する法律には、水質汚濁防止法、下水道法、廃棄物処理法等があります。また、法律以外にも、自治体条例により上乘せや横出し基準が追加されている場合があるので注意する必要があります。また、アルカリ性である剥離洗浄廃液のpH調整には、主成分に塩酸を使っている酸性のトイレ用洗剤を転用することで中和させることがあります。しなしながら、作業中に液滴が目に入る、皮膚に触れるなど事故発生の危険性があります。

このように床清掃だけを考えても多くの環境関連法令や労働安全衛生関連法令がありそれらを順守しなければなりません。万一、違反すれば、高額の罰金や実刑、顧客からの信用失墜といった大きすぎる代償を引き受けなければなりません。

また、2015年4月からフロン排出抑制法が施行されていることは皆さんご存知のとおりです。地球温暖化対策としてオゾン層破壊のフロン類（CFC、HCFC、HFC）の排出抑制のため、業務用エアコン・冷凍冷蔵機器の管理者（所有者）には、機器及びフロン類の適切な管理が義務付けられました。

さらには、2016年6月までの間に労働安全衛生法が順次施行されます。これには、化学物質に対するリスクアセスメントの実施やストレスチェックの実施の義務化、受動喫煙防止措置の努力義務化などがあります。

3. 規制対応だけでは 防げない問題

ビルメンテナンス業界の話ではないですが、昨今、話題になった問題があります。2012年、大阪の印刷会社の元従業員が胆管がんで死亡した事例で、洗浄剤として使われていた有機溶剤が関与しているといわれています。労働安全衛生法に基づく有機溶剤中毒予防規則では、「局所排気装置」の設置が義務づけられていますが、当該事業場では曝露防止の通風が不十分でした。

現状の日本の法律群のままでは、法律に基づき許認可を受けたとしても、こうした被害が今後も後を絶たないでしょう。有機溶剤を使用するビルメンテナンス業界においても、こうした被害を未然に防ぐには、規制のみに依存せず自主的にリスク管理を行う必要があります。万が一事故や問題が発生した場合には、事業者は法的な対応、お客様への対応、CSR上の対応のそれぞれに早急かつ確実に対処しなければなりません。

そのためには、まずは自社内に環境マネジメントシステムを導入し、継続的改善をしていくこと。そして環境の視点で経営を見直し、改善していく「環境経営」システムの構築が必要不可欠なことと考えます。

4. サービスのグリーン化に対応した 「環境経営」

従来から、企業は製品やサービスを「Q=Quality（品質）」「C=Cost（価格）」「D=Delivery（納期）」さらに、

「S=Safety (安全)」の視点で提供しています。要するに、「どこよりも良いものを・どこよりも安く・どこよりも早く・そして安全に」提供することです。

「環境経営」とは、そこに「E=Environment (環境)」の視点を加えることです。

環境経営 = $Q \cdot C \cdot D \cdot S + E$

これは、経営の根幹であり、経営そのものといえます。この「環境経営」に取り組むと、

①「5S活動」をベースに省資源・省エネルギー・廃棄物削減に取り組み、その状況を社会に報告することで、社会的信頼を得、事業における生産性を向上させることができます。

⇒環境負荷の低減とコストダウン、生産性の向上

②環境マネジメントシステムを組織内に構成し、PDCAを回すことによって、組織内の無理や無駄の排除、目標管理の徹底などが図れます。

⇒業務や組織における「3ム(ムリ・ムダ・ムラ)」の排除などを通じ、経営品質の向上

③環境的問題から社会貢献などステークホルダーの関心事も広がり、グリーン調達からCSR調達という要求に応えられます。

⇒「環境的責任」と「社会的責任」の実践によるCSR経営の実現など、多くのメリットを生みます。

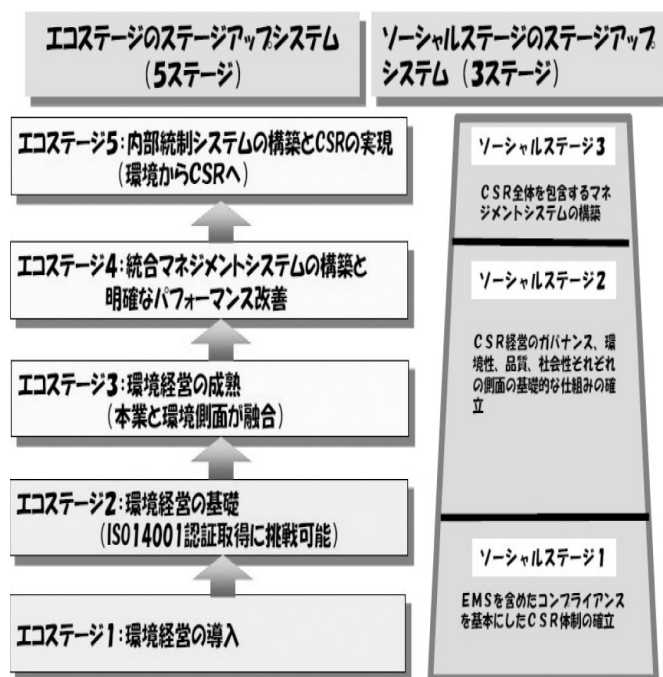
5. 日本生まれの環境経営システム「エコステージ」

環境マネジメントシステムの代表的なものと言えば国際標準化機構のISO14001があります。しかし、中小企業には系統的にも人的にも、またコスト的にも負担が重過ぎます。

そこでこのISO14001をベースに、より簡易なレベルから、CSR統合システムまでを目指した「エコステージ」が生まれました。現在、多くの大手企業のグリーン調達要求にも対応し、1,000社以上の中堅・中小企業に導入されています。

また2013年からは、CSRとコンプライアンスを主体にしたシステム「ソーシャルステージ (CSR認証)」がリリースされています (図2)。

図2 エコステージとソーシャルステージの体系



6. 「エコステージ」の主な特徴

(1) 評価員がコンサルティングを行い、経営強化を図ります。

・基本的に同一評価員が対象組織を継続的に担当するため、その組織の経営改善推移に合わせた活動支援が行われます。

(2) 5つのステージで段階的に取り組みます。

・組織の体力や目的に合ったステージからチャレンジでき、段階的にレベルアップも図れます。エコステージ2でISO14001とほぼ同水準に達し、ISOとの整合性が高いです。

(3) 最新動向や個別ニーズにも対応した幅広いメニューを用意しています。

<認証システム>

- ① グループエコステージ
- ② 化学物質管理システム
- ③ 自治体エコステージ
- ④ CSR経営認証
- ⑤ 経営革新 (CSV) 認証

<サポートツール>

- ⑥ MFCA (マテリアルフローコスト会計)
- ⑦ 資源・CO₂排出量把握 (Matecoco II)

7. 21世紀を生き残るための E・S・G

環境経営システム「エコステージ」の詳細は、またの機会をお借りして、ここでは、一歩進んだ「CSR経営」についても簡単に触れさせていただきます。

リーマンショック後、短期的には、コスト削減・リストラクチャリング等を推進し、「利益確保」が最優先事項になりました。しかし、持続的に生き残るためには利益確保のみでなく、「CSR(Corporate Social Responsibility: 企業の社会的責任)」が重要です。長い目で見た場合に「社会との信頼関係」を築くことが企業において持続可能な「サステナビリティ経営」の条件となるのです。

そして、このCSRのガイドラインがISO26000SRとして、2010年11月に国際標準化されました。

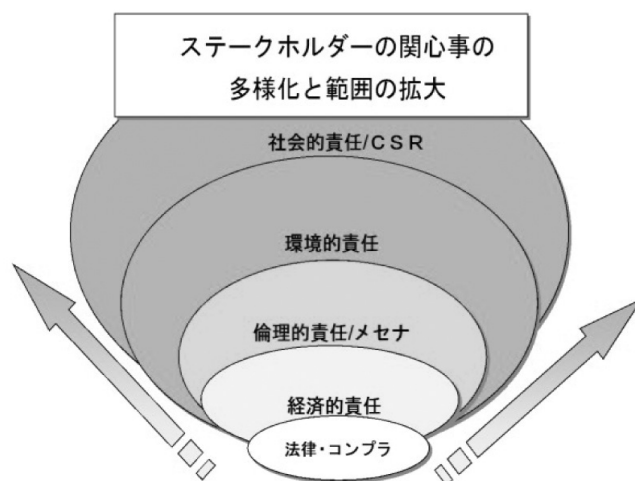
ISO26000SRは、ガイドライン（手引き）であり認証システムではないですが、前述のように「一般社団法人エコステージ協会」では、「CSR経営認証（ソーシャルステージ）」という認証システムとしてリリースしています（参照・<http://www.ecostage.org/menu/>）。

CSRは、環境（E）、社会（S）、ガバナンス（G）などを基本とし、その要求範囲は、図3のように、ステークホルダーの関心事の多様化と領域の拡大によって大きく広がっています。

ここに注目すべきデータがあります。IIRC（国際統合報告委員会）の調査によれば、市場価値（時価総額）に占める物的及び財務的資本（固定資産・金融資産）の割合は、2009年で全体の2割程度とのことです。30年前（1975年）は、市場価値の8割を占めていましたが、時代の変化につれて大きく変わってきています。市場価値の残りの部分は、無形の要因である知的資本、リスク・マネジメント、レピュテーション（風評）、顧客との関係、雇用者としての魅力、従業員満足などによるものです。その一部は財務諸表において説明されていますが、多くは説明しきれていません。

このように、企業に対する社会の要請は、従来の環境を重点とした「環境経営」から「CSR経営」へとレベルアップされており、大企業のみならず、中堅・中小企業にお

図3 CSRの要求範囲



いてもステークホルダーとどう向き合うかという視点を持ち、CSR経営で信頼を向上させなければならないし、またチャンスでもあります。

8. 「環境経営」「CSR経営」事例

エコステージ及び関連サービスは、製造業、サービス業、商社、自治体、商工会議所などあらゆる業種に導入されています。ここでは、ビルメンテナンス業における事例を紹介します。

〈事例1〉 環境経営の実践から CSR経営の展開へ

「人づくり＝徳づくり」を理念にお客様の「心」に寄り添いながら、「最適環境・安全・快適」を守る仕事を通し社会に貢献する。

■毎日興業株式会社

- ・事業内容：埼玉を中心に東京、千葉、神奈川のビルやマンション、公共施設等の運営管理。
- ・代表者：代表取締役 田部井 功
- ・所在地：（本社）〒330-0842 埼玉県さいたま市大宮区浅間町2-244-1
- ・従業員数：330名／グループ全体1,981名（2015年3月現在）
- ・所属：（一社）埼玉県ビルメンテナンス協会会員（（公社）全国ビルメンテナンス協会会員）

■環境経営取り組みの背景（毎日興業様の声）

・外部評価を入れることにより経営の透明性を図り、お客様の安全で快適な居住空間と地域環境の保全に務めることが経営の重要課題の一つであると認識し環境経営の導入を検討しました。

・環境経営（エコステージ）の導入を決定（2003年）

エコステージは評価員がコンサルティング及び評価を行うことにより経営支援にも力を入れ、また企業の実態に合わせた環境経営の構築と運用を行うため、専任の担当者がいなくても活動でき書類も実情に合ったものだけ作成するので、従業員に負担の少ない体制で運用できることを評価しました。

■環境経営（エコステージ）活動の狙い

人づくり＝徳づくり「サービス業にとって人材は宝」とした社長の理念のもと従業員の自主性の醸成を図るため、人材育成を狙いとした環境マネジメントを展開し、内部コミュニケーションや社員の教育に力を入れてきました。

■主な活動項目及び効果（2014年度）

①「ムダ・ムリ・ムラ」排除による改善の推進

＊提案者が効果を確認する「気づき改善コンテスト」の実施
・ムダ・ムリ・ムラの低減が図られ、社員に仕事を進めるうえで気づきを大切にする風土が生まれています。

・年々提案件数も増え、お客様サービス向上につながる件数の割合が向上しました。

・環境パフォーマンスの向上も図られています（自社の省エネ目標の達成等）。

＊交通違反・事故の減少（車両保有台数103台）

・社有車を利用する社員全員が、公私に関わらず事故・違反の報告を行うとともに、安全運転管理者会主催の無事故無違反コンクールへ参加しています。

②環境に優しい商品、サービスの提案

＊指定管理者物件への省エネ及び顧客満足度向上活動の推進

・省エネに大きく貢献し埼玉県知事より表彰されました。

・指定管理者担当部門でのきめ細かな顧客満足度調査及び対応の実施

③社員の自主的な社会活動の推進

＊埼玉県「イーリスの森」の保全活動のお手伝い



＊車椅子贈呈のためのアルミ缶収集

・10年間継続して今年度車椅子1台贈呈実現

＊さいたま市の「さいたまロードサポート」への参加

＊大宮アルディージャ（サッカー）の「手話応援」の支援

＊スペシャルオリンピックスへの支援

＊その他、雨の降らない出勤日の朝、社員が自主的に会社周辺の清掃実施（クリーンタウン運動）（写真）

◎社会貢献活動においても地域で大きな評価を得ており、さいたま市長より市政功労賞を受賞。

◎これらの活動により、地域に“マイニチファン”が着実に増加しています。

④その他の社会活動の推進

＊さいたま市内小学校103校へ防犯のためのLED灯寄贈

・さいたま市教育委員会から感謝状が贈呈されました。

＊ボーイスカウト支援型の自動販売機の設置

＊7月に燃料電池自動車の導入予定

■代表からのメッセージ

企業活動について業績や利益のみならず、社会性や倫理性といった面を見て評価しようという動きが益々高まっているなか、ビルメンテナンス企業として社会的責任（CSR）を果たしていくことが企業経営にとって重要課題であると認識し、環境経営で培ったマネジメントの仕組みを土台に、この5月CSR認証へ挑戦し、ガバナンス、安全、品質、環境性、社会性のさらなる強化を図っていきます。

（文責：埼玉エコステージ研究会 事務局長 鈴木 雄太郎）

〈事例2〉「紙・ゴミ・電気」は当たり前 サービス業は品質が命

「紙・ゴミ・電気」といった狭義の環境保全・配慮は当たり前。クレームの削減によるコスト削減と顧客からの信頼性向上と業績向上に邁進。

■有限会社三機システム工業

・事業内容：東京、神奈川、千葉を中心に、空調・給水・排気・電気工事の施工、メンテナンス

・代表者：代表取締役 井上利明

・所在地：〒251-0015 神奈川県藤沢市川名2-5-31

・従業員数：27名

■環境経営取組みの背景（三機システム工業様の声）

・我が社は環境企業であり、良好な環境を次世代へ残す社会的責任があります。零細企業ですが、しっかりとした仕組みと実践のために、エコテージを導入し2005年9月に認証取得しました。

■主な活動項目及び効果

「エコステージ活動＝経営改善活動・環境&品質改善活動」であるとの考えから、全社経営活動として位置づけています。

①「紙・ゴミ・電気」という狭義の環境活動は当たり前であり、そのうえで、サービス品質の向上として、施工不良・クレームゼロを目指す取り組みを実施(表1)。その結果、クレームの発生件数頻度は減り、内容的にも重大なクレームは激減しています。

表1 サービス品質向上のための重点環境管理項目の一例

重点環境管理項目	目的(3年後の目標)	目標(1年後)	目標(2年後)
施工不良・クレームの低減	安定したサービスの提供 施工不良・クレームゼロを徹底する	発生件数の把握。 発生件数に対して 20%削減	月間発生件数をゼロに抑える
産業廃棄物の削減	苛性ソーダの使用比率の低減	施工の際の養生シートの廃棄を前	同シート購入本数に対し20%削減

◎最大の取引先による工事会社品質評価63社中トップ5以内に入れるようになりました。

②社長以下全社員1人1件/月の改善提案実施

・毎月の経営・環境会議でレビューしています。実際、件数的には、100%は難しく80%程度の達成率です。

③「個人別技能習熟計画表」に基づく自己啓発の推進

・全社の業務棚卸を実施し、社長以下全社員の力量を習熟表により把握。毎月各自、達成レベルを記入。

◎大手取引先や金融機関からもよい取り組みと高い評価を受けています。

④サプライチェーンの質的向上につながる環境勉強会及び安全大会の実施。

・年1回協力会社を含めた「安全衛生大会」を実施しています。

■代表からのメッセージ

厨房環境設備・簡易消火設備・エアコンなど各種設備から発生する排気ガス・油煙・臭気を除き、設備機能の回復・改善・防火、防災に安心と環境負荷の低減に配慮した工事とサービスを提供することを基本理念として、今後もメンテナンス総合企業として活動してまいります。



さいごに

どのような企業でも、「環境」に的確に対応し、さらに「社会的課題」にも対応しなければ「どんなに優秀な製品・サービス」でも取り引きが難しくなり、そしてグローバル市場での事業展開に参入することさえできなくなってきています。改めて「環境の視点から経営を見直す」具体的施策を、経営計画の中に盛り込み企業体質の強化、業績向上に努めていただきたいと存じます。

多様な企業経営ニーズに対応しているエコステージ協会のマネジメントシステムメニューを活用いただくこともお薦めいたします。

（すずき かずお／kaz.suzuki@kazconsul.jp

株式会社 KAZ コンサルティング代表取締役社長、経営士、中国遼寧科技大学客員教授、帝京大学短期大学講師、経済産業省「MFCA」「省エネ人材育成事業」アドバイザー、一般社団法人エコステージ協会理事（<http://www.ecostage.org/>）、NPO 法人日本環境管理監査人協会理事など）