

FOCUS 1

(株)エフエージェイ



代表取締役社長
土肥 貞之氏

感動の現場づくりで成長を続ける

製造業に特化した人材サービスで実績を積み上げてきた(株)エフエージェイ。業界特有の課題や顧客ニーズにどう応えるべきか。常にその答えを探しながら歩んできた同社は、毎年120%以上もの成長率で拡大を続けている。

ユーザーの期待や想像をはるかに超えた結果で応える

現在、同社が担当する業務請負の現場は全国で23事業所。さらに各事業所間では水平展開も進む。稼働人員は派遣と業務請負を合わせて6000人以上。1997年に創業した、今年で20年目の会社であるが、なぜ事業をここまで成長させることができたのか。その理由を見つけ出すための重要なヒントがある。それが「感動の現場」づくりだ。

「感動とは、安全と品質、チームワーク、コンプライアンス、このいずれに対しても、お客さまの期待や想像をはるかに超えた結果で応えることです」(代表取締役社長 土肥貞之氏、以下同)

ただユーザーの要求に応えるだけではない。業務請負チームが、どうしたらより現場が良くなるのかを自主的に考え提案する、あるいは業務で結果を出す。すると、ユーザーもスタッフも感動を共有し合える。これが互いの成長へと導いていくのだ。

「感動大賞」で現場を盛り上げる

スタッフ教育に当たっては自社開発の「バーチャルゼミ」と呼ばれるeラーニングを活用。受講状況を管理者が毎月チェックする。また、全ての請負現場を対象に、品質と安全の部門に分けて毎月改善提案の大賞を選出する「なんでも改善賞」を実施している。

「提案数は多い年で年間約500～



2015年度「感動大賞」の受賞式

600本。小さなアイデアでもくくらないと思わず『やってみよう』と積極的に取り組む社内風土を大切にしています」

さらに「感動大賞」と呼ばれる表彰制度にも注目だ。全国の請負現場を対象に、顧客・スタッフに感動を与えたと思われる取り組みを募集し、東西の代表各1チームを選出。決勝に勝ち残ったその2チームが全社員に向けてプレゼンテーションを行うというもの。プレゼンテーションで競わせ、表彰することで、チーム一丸となり共通の目的に向かって歩む経験が現場を盛り上げ、社員同士による協力体制の強化につながっていく。そして、こうした活動はユーザーとも共有し合う中で工場全体のノウハウにもなっていくのだ。

なお、業務請負とは別に、感動の現場を具現化する独自の食品工場向け人材サービスもある。「ハイブリッド派遣」は、チームリーダー(同社社員)

と派遣スタッフ3～10人で一つのチームをつくり、チームリーダーがさまざまな事態の収束に向けて臨機応変にユーザー側のサポートを行うというシステムだ。イレギュラー対応が多かったり、生産が日々変動したりする食品製造現場特有の課題に応えた。

日本惣菜協会に加盟

サービス品質や信頼性が第三者認証によって証明されていることも同社の強み。設立当初からISO 9001を運用し、2011年度には製造請負優良適正事業者認定制度の優良適正事業者認定、また派遣事業については15年に優良派遣事業者認定されている。

食品業界との横断的な交流にも意欲的だ。12年には(社)日本惣菜協会に加盟した。会員企業との情報交換を図るだけでなく、パートタイマー雇用の労働問題や労働基準法などをテーマに、会員向けセミナーの講師として情報を発信する機会もある。

「常にお客さま目線に立ちたいですね。例えば今後は業務請負の現場にも外国語を話せる人材が必要とされる時代が訪れると思います。人材サービスもお客さまの5年後、10年後を見据えて応えていかなくてはならないと考えています」

株式会社エフエージェイ ☎ 0120-106-985



URL: <http://www.faj.co.jp>

本社: 〒101-0021 東京都千代田区外神田1-16-8 N ツアービル2階



製造請負優良適正事業者
第2011006(02)号