

case
13

管清工業株式会社



- ◆業種 … 建築物排水管・下水道管路、施設の総合維持管理業
- ◆従業員数 … 656名(令和6年9月現在)
- ◆受検者数 … 90名(令和6年9月現在)

従業員のモチベーションアップを図るとともに、技能の標準化を図り、均一のサービスを顧客に提供できるようにするため、社内検定を構築した。接客マナーを重視しており、今では、従業員の対応について顧客から一定の評価を受けるようになっている。

(1) 社内検定制度の概要

管清工業株式会社(以下「管清工業」という。)は、下水道管路施設の維持管理業を行っており、社内の部署は大きく公共事業部、運輸事業部、排水事業部に分かれている。このうち、建築物排水設備の清掃・調査・修繕、住宅・マンション・ビル・商業施設・工場などの緊急詰まり清掃から定期的な維持管理までを担当する排水事業部の従業員を対象とした「排水管理総合技術者」という社内検定を平成25年度から構築を開始し、平成27年2月23日に厚生労働省の認定を受けた。

検定の対象範囲は、排水管清掃の職種における技術者が通常有すべき技能及びこれに関する知識となっている。具体的には、安全衛生や下水道、排水設備に関する知識、過去に行った現場管理に関する



記述のほか、機械操作、清掃手順などの技術を対象としており、作業時の接客マナーも重視している。実技試験は、顧客からの依頼を活用し、実施している。その時の顧客からの依頼によって現場の状況は異なるため、チェック項目(シート)を何種類か用意し、臨機応変かつ公正な試験運営を行っている。

実務経験3年以上で受検資格を得ることができるが、実際に合格するのはベテランの従業員が多い。

(2) 背景・目的

自治体が管理する公共下水道管路施設の維持管理を担当する公共事業部には、公的な資格制度などが充実しているが、排水事業部の業務分野では資格制度がなく、従業員が業務の目標を設定しづらい状況にあった。また、個々の従業員が持つ技術が文章化(見える化)されていないため、品質にバラつきがあり、技術の伝承がしづらい状況にあった。

そこで、従業員のモチベーションアップを図るとともに、技能の標準化を図り、均一のサービスを提供できるようにするため、また、これからの世代に技術を伝えていくため、社内検定を構築することになった。

管清工業の社内検定の大きな特徴は、中期経営計画作成にあたり社長から「技術の伝承」を図るべきという指示があったことにより、社内検定の構築が決定したことである。そのため、社内検定の構築にあたり新設された「認定審査委員会」(以下「委員会」

という。)のメンバー(関係部署の主な従業員)を中心に、認定前後を通じて熱心な取組が行われた。

(3) 構築前後の取組

① 認定前

委員会のメンバーが業務の洗い出しや試験問題の作成を実施し、平成25年度に社内検定を構築した。当時から厚生労働省の社内検定認定制度について認知はしていたが、ひと通り運営してから申請しようと考え、すぐに申請はしなかった。

② 認定後

認定後も引き続き設置されている委員会を、原則年3回程度開催しており、以下が一連の業務内容となっている。①試験対策のための講習会、及び試験の日程決定、テキストの作成、講師の選定、②試験の実施、採点、結果の確認、③合格者を役員に上申。

運営上、緊急時の迅速な対応が必要とされる業務の性質から、講習会や試験の日程を決めることが難しいという課題が挙げられている。そのため、講習会は同じ内容で2回(2日間)開催し、どちらかに出席する、試験の日程をなるべく早く決めて各職場の協力を求めるなどの工夫を絶えず行っている。

また、今後、社内・社外に対して、もっと社内検定のPRをすることによって、受検者数、合格者数を増やしていく必要性を感じている。合格者数が増えた場合には、業務の担当者に社内検定合格者がいることを受注時の強みにするなど、新規の顧客開拓にも活用したいと考えている。



(4) 人事制度・待遇面との連携

管清工業には、認定を受けている社内検定(排水管理総合技術者)の他、実務経験1年以上で受検できる「排水管理主任技術者」という資格もある。「排水管理主任技術者」を経て「排水管理総合技術者」

を受検するキャリアパスが構築されている。

排水管理総合技術者の合格者に対しては、一律15,000円の報奨金と、毎月の資格手当を支給している。

また、管清工業の従業員については、昇格・昇給の元となる人事考課時の判断材料とするとともに、社員証を色分けすることで合格者と分かるようにしている。協力会社については、社内検定の合格状況によってランク付け(A～D)をしており、発注の際の判断材料のひとつとしている。

(5) 構築の効果・メリット

社内検定の導入によって、管清工業及び協力会社の従業員のモチベーションが向上した。社内検定の受検、講習会の開催などを通じて、従業員が継続的に勉強できる場所を作ることができた。最近では、協力会社が集まって勉強会を開くこともある。

また、厚生労働省の認定を受けたことで、全国の協力会社への認知度が高まった。顧客にPRすることによって、食品安全に取り組んでいる企業(食品工場)や病院から一定の評価を受けるようになってきている。

受検者の声

自分の強み・弱みが 見える化できた点が良かったです。

社内検定受検は、日々の業務のモチベーション向上に役立ちました。今回は合格することができませんでしたが、自分の強み・弱みが見える化できた点が良かったです。また、直接業務に関わる知識でなくても、個人のお客様と接する場合の前提の知識として必要であることも理解できました。