

離職しない環境をつくる

セキュリティ庄内

代表取締役社長 阿部 充氏



阿部代表取締役社長

丁寧に現状を説明する

当社「セキュリティ庄内」(山形県酒田市)は、2号警備を主とする警備会社である。以前はお客さまに警備料金の値上げの交渉をしても「無理だ」と言われてしまっていたが、最近「そうか、厳しいけど仕方ないな」と言っていただけになるようになった。それは警備員不足だけを理由に交渉をするのではなく、当社なりの地道な活動があったからだと思う。まずはお客さまに、警備業

界の状況を知ってもらうことからはじめた。単純に警備員不足と曖昧な説明をするのではなく、以前と比べ具体的に警備員数はどれほど減少したのか、なぜ警備員のなり手がいないのか、なぜ警備員の質が思うように向上しないのかなど資料をもとに説明し、お客さまの理解と協力を得られる環境を整えていった。

現に山形県は警備員数が過去2年間に400人近くが減少した。警備業の給与の額は、毎年の全国調査で129業種中の120番目あたりという状況にある。このような環境を改善することが警備員数や質の向上につながる。適正な業務の実施のために必要な事であると丁寧に時間を掛けてお客さまに説明し、納得いただけた。

手取りを増やす

同時に警備員の待遇改善に取り組んだ。社会保険の加入は当然として、給与や賞与の増額、装備品や消耗品の完全無償貸与や支給、交通費の適正支給、福利厚生充実などを行うとともに可処分所得(手取り)の向上に努めた。また、制服やスポン等はできるだけ清潔であるべきであり、洗い替えのための予備はもちろんだ。日焼けや汚れなどで見栄えが悪くなったものは速やかに交換するように心掛けた。

その結果、東日本大震災以降、当社では年齢や健康面の問題を除く自己都合の離職者は、3人ほどだ。警備員が離職しない環境を作ることが質の向上に寄与し、お客さまの

信頼につながっている。

当社はほとんどの警備員が資格を取得しているが、更なる質の向上を図り、警備以外の資格の取得やセミナーの参加にも取り組んだ。建設現場などで職長として人を統括する心構えや安全衛生の知識を身につける労働基準協会の「職長教育」や、部下の有効な指導方法を教える「コーチング」を受講したところ、新たな知識と経験を得る事によって現場での警備員の対応が変化し、お客さまから好感を持っていただき、苦情等の減少にもつながっている。

管理者側の対応力の向上も進めた。2号業務は、片側交互通行規制など業務内容が日々、状況によって変わる。その不安定な点が警備員にストレスを感じさせ、離職理由にもなっていた。これを改善できれば定着率の向上につながるかと考えた。管理者が、お客さまとの協議を綿密に行って業務内容を把握し、より速く警備員に指示、連絡できるよう心掛けた。インターネットを利用し、警備員が現場の状況を把握するための写真や地図、業務の情報等を随時確認できるようにし、合わせて電話で丁寧に説明して警備員が業務内容を把握しやすいよう努めたことで、管理側と警備員との連携がより良くなっている。

このような当社のお客さまな取り組みを地域の警備会社に伝え、意識の共有を行った。警備料金を統一する談合行為ではなく、当社の活動の成功例や問題意識を共有することにより、警備員が安心して働き、お客さまへ安定して業務を提供するための環境の醸成に努めたのである。結果として、低価格の受注は警備員の生活の安定を奪い、不安定な会社経営につながることに多くの警備会社が賛同し、全体的に待遇改善等が進み、離職者が減り始めている。

協同組合を設立

これまでの活動が昨年9月、山形県で初となる警備業の協同組合設立につながった。

私は組合の代表理事として、業界の問題点や課題を行政の担当者や議員の方々に説明し、少しでもこの業界が良くなるように活動を始めていく。今までも山形県警備業協会が要望活動などを重ねているが、それを補完できるように、地道に活動していきたい。昨年4月には山形警協の青年部会設立に副部長として参加し、この業界を憂う仲間と共に活動を開始した。すでに精力的に活動し実績を上げている他県の青年部会との情報交換や勉強会を通じ、より良い成果を出せればと思っている。

今、警備業は業界存続の岐路に立っている。産業構造が大きく変化し、労働人口が大きく減少する中で警備員不足と高齢化問題、そして待遇面などの課題を抱える。厳しい情勢の中で1社では変革できないが、良識のある仲間が集い、警備員の生活を第一に考えて活動を進めていけば、一層の業界発展に結びつくと信じている。