

笑顔のない サービスはない!

—株式会社駐輪サービス—

職場
レポート

EMPLOYER
REPORT

(文) 清原れい子 (写真) 小山博孝



株式会社駐輪サービス

〒530-0004 大阪府大阪市北区堂島浜2-1-9 古河大阪ビル西館3階
TEL 06-6345-7854 FAX 06-6345-7853
URL <http://www.churins.jp>

駐輪場の管理はサービス業

自転車は、環境にやさしく、多くの人たちに愛される便利な乗り物。けれど、放置自転車はやっぱり怖いもの……。「株式会社駐輪サービス」は、近畿地区を中心に自転車の駐輪場の管理運営を行っている。

創業は1988年。豊中市の千里中央駅周辺5カ所を皮切りに、今日では大阪府内を中心に京都府、滋賀県、兵庫県で、財団法人自転車駐車場整備センター、地方自治体、民間企業などから約300カ所の委託を受け、22万台の自転車を管理する。2交代または3交代で1400人近くが働く……。

JR大阪駅から徒歩15分。大阪の中心街にある本場で、総務部長の八束昭さんに社のあるましをうかがった。

「私どもは有料自転車駐輪場の管理運



八束昭総務部長

営会社です。西日本都市整備センターという社名で事業を開始しました。自転車は環境にやさしく身近で、機動性が高い乗り物です。利用者が増加していますが、駅周辺には放置自転車や違法駐車がたくさんあります。歩行者の障害にならないように、環境の向上に取り組んでいます」

2004年に「株式会社近輪」、07年に現社名に変更し、東京支店、名古屋支店の開設と、順調に発展してきました。

「駐輪場の運営はサービス業だと思います。お客様の利用料金には、我々のサービスも入っていると考えています。なかでも一番大事なのは接遇ですね。笑顔でさわやかな『あいさつ』。もう1つは『報告・連絡・相談』です。現場ではいろいろなことが起こりますから、速やかに報告・連絡・相談をして、お客様に早く対応することを大切にしています。お客様に気持ちよく利用していただく、お客様が得した気分になるような、『こんな駐輪場があれば』と思っただけのような駐輪場をめざしています」

現場の主力は高齢者

現場の管理員は常勤とパート勤務。95%が60歳以上で、定年退職した人たちが多い。前職はサラリーマン、公務員、サービス業、教師などあらゆる職業だといふ。

「定年退職後、何か社会に貢献できる仕事はないだろうかとか、体を動かせる仕事はないだろうか、ボケ防止をしたいと応募される方が多いです。面接では、仕事のローテーションや整理整頓、清掃、日報作成、売上金を銀行へ入れるなどの1日の管理業務について説明します。定年は70歳ですが、働き続けたい、この人はまだ働けるといいう方は72歳まで延長しています」

管理員はほとんど男性だが、女性歓迎だそう。

「男性の職場の中に女性がいると、雰囲気明るくなります。駐輪場は、どちらかというと暗いイメージがありますが、女性の管理員を入れたいと心がけています。しかし、朝が早く夜が遅い交代制の勤務ですので、厳しいところがあります。大阪圏では、早番は6時半から13時30分、遅番は13時から20時までの基本的には2交代制のシフト勤務です」

駐輪場は、高速道路や高架電車の下、ビルの地下、路面などさまざま。早朝4時にオープンして、深夜1時30分にクローズというところもある。

「地下あり、屋根付きありといろいろです。夏は暑い、冬は寒いところもあります。忙しいのは共通で、どこも朝の間帯です。急いで置いていくお客さんもいますので、その後の整理が大変なこともありますね」

「障害」は特に尋ねず

障害者は現在25名。心臓などの内部障害の人が9名、難聴の人が2名、上下肢障害の人が10名、知的障害の人が3名、視覚障害の人が1名勤務している。障害者雇用に関しては、特別意識してこなかった。引き続き八束総務部長の話。

「私どもは採用のときに、障害者だからという区別はしておりません。健康で明るく、駐輪場の管理業務ができる人であれば採用しています。通常の仕事ができれば、拒むことはいたしません。心臓の機能障害で、障害者手帳1級の方が5名います。知的障害の方は清掃、整理整頓を中心、勤務時間も少し短くしています」

採用を頼まれたという知的障害者は30〜40代だが、そのほかの障害者は、健常者と同じく60代以上が中心だ。採用のと



金森好久 労務課長

き、障害があることを自己申告する人も少ない人もいます。

「『あなたは障害者ですか』という質問はしません。採用のときに自ら障害があると話す人もいますが、後からわかる人もいます。ですから、25名のほかに障害者がいるかもしれません。障害者手帳をお持ちの方には、年1回コピーを提出していただいています。特に配慮はしていません。一緒に働いている人たちやお客様には、この人は障害者だという意識はないと思います」

労務課長の金森好久さんが労務管理上、障害者雇用で気をつけていること。

「面接で、『何か体にいいことをされていますか』などと尋ねると、『実は心臓が悪いんです』とかの話が出てきます。健康面には注意していただき、年1回の



お客様に親切に対応する駐輪サービスの職員

健康診断で状況を見守っています。70歳でお元気な人もいますが、年をとると身体が弱ってきますので、担当所長が様子を見るようにしています。長く勤める人、逆にすぐ辞める人と両極端ですが、さまざまな経験をした方が集まっていますので、看板作り、パソコンとか、それぞれの得意分野がありますね」

赤いジャンパーと帽子に サービスを込めて

「現場で、この方は障害者なのだと感じることはありませんね」と大阪市営地

WORKSHOP REPORT



森ノ宮駅自転車駐車場のみなさん



森ノ宮駅の現場で働く林田昇さん。
左指切断で、右手も握ることが不自由

下鉄と大阪環状線にある24カ所の駐輪場を担当する担当所長の今村聖彰さん。総務部長の八束さんと今村さんの案内で、本社近くの3カ所を回った。駐輪サービスでは現在、大阪市内5ブロックのうち2ブロックの指定管理を受けているが、3カ所とも08年から管理を引き継いだところだ。

大阪環状線と市営地下鉄の森ノ宮駅は、歩道の一部が自転車駐車場（駐輪場を自転車駐車場という）になっている。管理員はそろいの帽子とジャンパーにベージュのズボン。ジャンパーの背中の「駐輪サービス」の白文字が目立つ。

林田昇さんはかつて造船の仕事をしてきたとき、手をケガした。その後、広告関係の仕事を経て、現在の仕事に就いて2年。机の修理や看板などの取り付けも



今村聖彰担当所長

得意だ。
「体を動かすので元気ですね。私は机の前でじっとしているのは苦手です。お客さんが気持ちよく出勤されるようにと思って接客していますが、よく歩きますから健康にもいいと思います」
チーフは、経験6年の文田貢さん。

「この駐輪場は市民の方と接することが多いんです。いろいろな方がいらっしやいますから、人柄が大事ですね。笑顔で頭を下げて、丁寧にシステムをお話すると、わかっていただけです。私も穏やかになりましたが、林田さんは穏やかな方で悪く言う人は誰もいません。皆さん、林田さんのようになりたいと思っています」

入札制で指定管理会社は変わるので、現場ではそれぞれの事業所の特徴や企業姿勢がわかるという。

「駐輪サービスは、障害者・高齢者を大切にしてくれることがよくわかりますので、会社の方針を理解して、仕事をしたいと思います。お客さんも管理員も気持ちよくというのが私の立場です。労務管理に気を配っています」

定期・一時を含めて預かっている自転車は1500台。駐輪場が数カ所にあり、目が届きにくいので、1日4回巡回をしている。



点検・整理に場内を巡回する国本京雨さん

元気なので、働き続けたい

環状線と市営地下鉄の玉造駅自転車駐
車場では、地下に自転車がいっぱいに整と
んされている。チーフは高田英雄さん
(73)。働いて8年目を迎える。

「自転車のラックをいたずらする人が
いるので、常に管理室のモニターで確認
して整理しています。定年のときに管理
会社が変わって、指導のために残ってほ
しいと言われて働き続けています」

国本京雨さん(72)は、02年から上本
町駅駐車場に勤務していたが、目の病気
で障害者手帳を取得。紫外線が悪影響を
与えるため、06年に玉造駅地下駐車場に
変わった。国本さんはサラリーマン生活
の後、喫茶店経営などを行ってきた。



地下鉄玉造駅地下駐車場



「紫外線に当たると目の疲れが早い
と、反射力が弱いので、働け
るのはありがたいですね。大変なことは
特にありません。できたらまだ働き続け
たいと思っています」

市営地下鉄大国町駅自転車駐車場は、
地上と地下の2カ所。地上はほぼい
が、駅から50メートルほど離れたビル地
下は利用者が少ないそうだ。管理員手作
りの「大国町駅駐輪場をご利用下さい」
の看板が利用を呼びかける。

小川啓司さん(61)は働いて7年目で、
チーフを務める。技術系の仕事を退職。
ガイドマンをした後、こちらへ。「こん
にちは」「ありがとうございます」と、
はきはきとした対応が気持ちいい。ぼう
こう機能障害で、オストメイトになっ
て3年。



大国町駅駐輪場。大きな看板も社員の手作り。前職がさまざまで、職業経験を生かしての活躍だ

「私に向いている仕事だと思えます。
健康ですし。お客さんには親切にしよう
と思っています」

4日勤めて1日休み。早番4日遅番4
日の勤務体制を5人で組む。

「定期契約の人にはタイヤの空気を入
れたり、パンクを直したりとサービスし
ています。定期契約を増やしたいです
ね。できるかぎり働き続けたいです」

チーフの仕事はなかなか忙しいと今村
さん。

「休暇の承認、売上金やつり銭の管理、消耗品の補充の連絡など、仕事がいろいろあってチームは大変ですね。管理員のまとめ役でもあるし、リーダー役でもあります。皆さん、よくがんばってください」

最前線の人材育成を大切に

本社では、新規採用研修、新任管理員研修、中堅管理員研修、チーム研修と、研修に力を入れる。再び、八東さんの話。

「駐輪場管理はサービスマンの最前線であるという認識のもと、苦情ゼロをめざして管理員の育成を行っています。採用時には企業理念の説明や接遇などの研修を行った後、現場に配属して、現場のチームが実際の指導を行います。従業員教育では、あいさつのないサービスマンはないと話しています。また担当所長が現場を回っています」

清掃・植栽・装飾について考える「美化月間」、自転車点検・アドバイスを行う「サービス向上月間」、無施設調査や二重施設を呼びかける「盗難防止月間」、点検・修理・標語掲示の「事故防止月間」、「あいさつ強化月間」と5つの月間があり、駐輪場ごとに写真やレポートを提出。本社で審査して、表彰状と副賞の商品券を出す。

「素晴らしいレポートがありますよ。」

社長表彰などをしてはいますが、現場の方々の活躍がなかったら、会社として存続できません。人材は宝といいますが、人材育成を大切に考えています」

新たに指定管理を引き受けたときは、社の方針を伝える。

「その駐輪場の管理員を全員集めて、



5人のスタッフのチーフである小川啓司さん（大國町駅自転車駐輪場）

「今日から変わりました。当社の方針、やり方でやってください」と説明します。大幅に変わるときもありますから、当初はなぜしなければいけないのかという反発もあります。1カ月2カ月経ち、駐輪サービスの考え方が浸透していくとわかっていただけます」

創立以来、委託を受け続けているところもあるが、競争会社はたくさんある。駐輪場経営のこれからについて、今村さんと八東さんは次のように話す。

「自転車は環境との共生だと思っています。手軽で便利で環境に優しい。一部の駐輪場にレンタサイクルを置いています。1日レンタル、月決めレンタルの利用者は結構多いので、これから普及するのではと思います」

「自転車の保有台数から見ると、まだまだ駐輪場が足りない状況です。から、手軽に置ける駐輪場をもっと増やしていくことが必要だと思っています。我々の仕事はこれからも広げていけると思っています」

どこの駐輪場も、自転車がきちんと整頓とんざれていた。高齢の障害者が元気に働く職場に、「孫」世代の知的障害者の姿がもっと増えたらいいなあと思いつながら、地下鉄に乗った。