

立ち読み版



グローブシップ株式会社 代表取締役社長

やぐち としかず

矢口 敏和 さん

1953年、茨城県生まれ。一橋大学卒業後、三菱銀行に入行。支店、本部、海外勤務などを18年間経験する。40歳で銀行を退職し、ビル代行株式会社に総務部長として入社。2000年に代表取締役社長に就任する。2015年、グローブシップ株式会社代表取締役に就任。

【写真】安岡 嘉

## 「戦略的ファシリティマネジメント」を掲げる ビル管理のリーディングカンパニー

【取材・文】原 正紀

株式会社クオリティ・オブ・ライフ代表取締役、株式会社スマートバリュー社外取締役、キャリアコンサルティング協議会常務理事・事務局長、高知大学客員教授・経営協議会委員、成城大学非常勤講師、中小企業診断士、早稲田大学卒業後、株式会社リクルートを経て起業し、人材ソーシャルビジネスを展開。著書「定年後の仕事は40代で決めなさい」(徳間書店)、「インタビューの教科書」(同友館)など多数。

### HARA'S BEFORE

矢口さんは銀行勤務の経験を生かし、事業承継した会社をM&Aやアライアンスなどの戦略により、2万人弱の規模にまで成長させた。現在、コロナ禍の影響もあってオフィスビル需要が大きく変化する中、その経営手腕について聞いてみたい。



「お客様は神様」ではなく、  
「パートナー」

原：ビル管理業界で貴社はトップランナーを走っていますね。

矢口：グループの従業員数はパート社員も含め19,000人、全国の施設約5,400棟にサービスを提供し、グループの売上高合算は950億円と、業界でもトップクラスです。業歴も68年で、戦後に発展したこの業界の中では、草分け的存在となっています。当社の強みは、主要顧客が幅広い業種にまたがっており、その大半が優良企業や学校法人で強い基盤を持っていることが挙げられます。

7年前に株式会社ビル代行と日本ビルサービ

ス株式会社が合併して、グローブシップが生まれました。それまでは、いわゆるビルメンテナンスの会社として、設備管理、清掃、警備を中心に運営していましたが、その3業務も分離発注されることが多かったのです。しかし、それではいつまでたっても業者止まり、設備管理会社、清掃会社という域を出ることができず、社員も自己肯定感を持ってないままになってしまおうと考えていました。

そこで合併を契機に、まったく新しい会社、業態に生まれ変わるべく、戦略的ファシリティマネジメント(SFM=Strategic Facility Management)の会社として、顧客のパートナーになることを目指し、社名も従来のイメージから大きく変えてスタートしたのです。顧客の大事な資産を効果的に管理して、最善の状態にするパートナーとして選ばれる存在を目指しました。その結果、取引する企業も増えています。そういう企業とは、「毎回、コンペをして安いところに発注する」というだけの関係ではない、価値あるお付き合いができています。社員に対しても、命じられた仕事を淡々とこなすだけではなく、パートナーという自覚を持って、顧客にとって何が大事かを考えながら行動することを求めています。

原：日本では「お客様は神様」という考え方が根付いていますが、「パートナー」という感覚はこれから大事になってきますね。

矢口：「ファシリティマネジメント」という概念は、欧米では広く浸透しています。日本でも協会ができて、ファシリティマネジャーという資格もあります。2016年には、フランスのソデク