

株式会社アイ・ビー・エス 3 年中期経営計画書

～ 「真心」と「技術」で見えないところまで「きれい」にする ～

初版：2014年2月

社是・経営理念

All for Smile 「きれい」から人々に笑顔を ～「真心」と「技術」で進化し続ける企業へ～

人々とは

- ・人々とは、お客様（建物・利用者）、従業員、その家族、地域の社会に関わる全ての人を指します。

「きれい」とは

- ・「きれい」とは、目に見えるところはもちろん、目に見えないところまで環境衛生的に「きれい」にすることです。

「真心」とは

- ・「真心」とは、サービス業の3原則（社会的ルール・お客様・おもてなしを知る）なくしては始まらないものです。

「技術」とは

- ・「技術」とは、クリンネスの5原則（建材・汚れ・洗剤・用具・予防策を知る）なくしては始まらないものです。

目に見えるところ

- ・目に見えるところを「きれい」にするには、「技術」が必要です。

目に見えないところまできれいにする

- ・目にみえないところまできれいにするには、「真心」が必要です。

環境衛生

- ・環境衛生を取り巻く課題は、ひとがこの地球上で生活する以上、無限大にある。つまり無限大に我々には、人々に笑顔にする使命がある。

中期経営計画への思い

【臼井取締役】

日々、熱い思いを持って「きれい」にする作業に従事して頂き、誠にありがとうございます。今後も、I・B・Sは人（従業員、家族、お客様、建物利用者）や建物に感謝して、この先30年も会社が在り続けたいと強く感じています。

そこで皆様と共に、『目に見えない汚れまできれいにする』という共通認識を持ち お客様の御困りごとを従業員一人ひとりがアンテナを張り、「真心」と「技術」、知恵を結集することで、会社全体で良い提案をすることが出来、お客様の満足度も高める事が出来ると考えます。ただ作業を行う行為だけですと『気付かない人』になりかねません。

お客様からの期待に応えた時、お客様も全従業員も笑顔になり、

「I・B・Sならこんなことしてくれる。」

「I・B・Sなら解決してくれる。」と信頼され、

いつも笑顔で働きやすい職場を創っていきます。今後もI・B・Sの一員として活躍して頂きますよう、よろしく願いいたします。

中期経営計画への思い

【伊藤取締役】

皆様、いつもお仕事ありがとうございます。日頃、やりがいや「真心」をもって仕事が出来ていますか？従事している建物をご利用しているお客様は喜んでいただけますか？「毎日仕事楽しいよ」「いつも綺麗にしてくれてありがとうと言われるよ」や「なかなか汚れがとれないんだよなあ」「気にはなっているけど、時間がないから出来ないよ」「あまり喜んでいないかも」と色々なご意見があるかと思えます。その中でも、その建物に関わっている人、全員を笑顔にしたいとの思いからどうしたらお客様が喜んで頂けるか、お客様に対して何が出来るかを全員で一緒に考えて欲しいと思えます。全員が笑顔になるためには、最低でも技術力、営業力、マネジメント力の向上が必要と考えています。

技術力	誰が作業しても同じクオリティ、従業員の研修の充実
営業力	お客様が困っている事、求められている事、見えないところまで「きれい」にする技術を知って頂くご提案
マネジメント力	自分の視点からではなくお客様の視点から見て作業の品質が保たれているか、お客様が気持ち良く生活出来る環境に出来るか、（インスペクション）職場環境の改善など

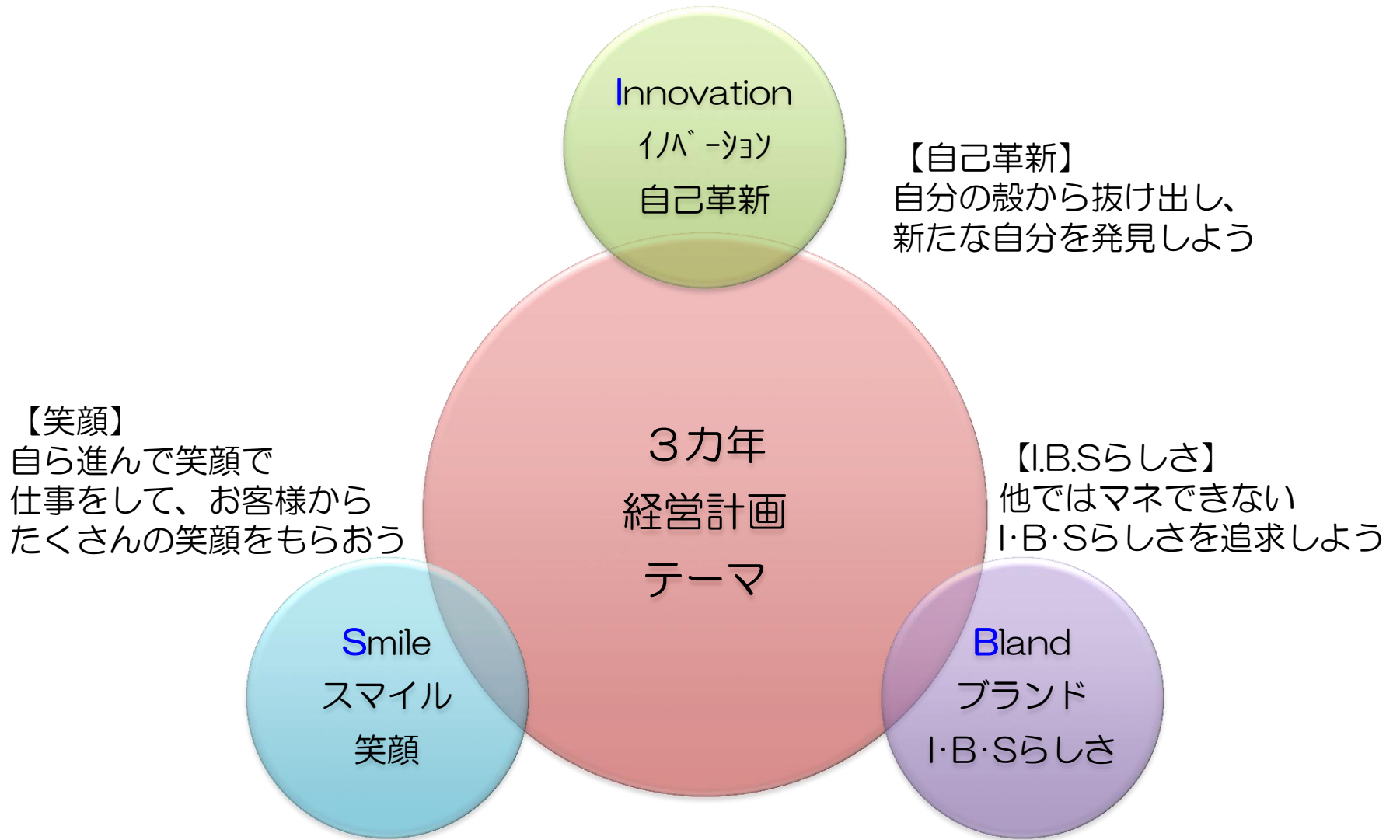
それだけではなく、今後、長年にわたり事業を継続する為には、他社にマネ出来ない事を生かし差別化を図る必要があります。I・B・Sの差別化とは、見えないところまで「きれい」にする技術で雑菌が繁殖しない環境を造ることで、匂いの無い空間になり、人々が快適に過ごせるようになります。まずは、皆様の意見を吸い上げ、改善しお客様に提案することでお客様に信頼され、I・B・Sを選んでもらえるような会社になりたいと思えます。そのためにも、全員（パート・アルバイト含む）がお客様が困っている・求められていること・望んでいることをしっかりと聞き出す・どんな些細なことでも親身になって一緒に考え、拾い上げ、提案に結びつけられるように成長して頂きたいと思えます。

中期経営計画に取り組むにあたり

今まで以上にお客様からたくさんの「笑顔」を頂くことが最も重要と考えます。是非とも、一人ひとりが現状の延長線上で満足することなく、積極的にお客様から笑顔を頂くように取り組みましょう！



3カ年経営計画のテーマ



2014年度 組織体制

【2014年】

