

ISO で進化する組織紹介

株式会社日さく

さく井^{せい}工事を原点に、設備工事、特殊土木工事、地質調査、建設コンサルタント、井戸用設備製造・販売など幅広い事業を展開。高い技術力と深い知見を有し、国内だけでなく海外でも活躍していく。

創業 100 年以上の歴史を持ち、進化を続けてきた株式会社日さく。

「百年企業」として、現在はさく井工事業をはじめ、地質調査業、特殊土木工事業でも高い知名度を有し、日本全国に支社・支店・営業所や工場を持ち、海外でも事業を展開している。今回は 2016 年に代表取締役社長に就任された若林直樹氏に、2001 年に取得した ISO9001 と 2013 年に取得した ISO14001 の活用方法や 2017 年 11 月に出版された「井戸を掘る 命をつなぐ」（若林直樹 著）にもある「働きやすい会社づくり」などについて、お話いただいた。



代表取締役社長 若林直樹氏

100 年の歴史で培われた、「最後までやり遂げる」強い信念。

同社の事業について、若林氏は次のように説明された。「『さく井』という言葉は、一般の方にはあまり馴染みのない言葉でしょうね。簡単に説明すると生活用水、工業用水などの水を得るための井戸を掘ることです。弊社では水だけでなく、温泉井や水溶性天然ガス井、地熱井なども行っています」。

明治 45（1912）年 4 月 25 日、日さく創成期の企業「日本鑿泉^{ようせん}合資会社」が誕生した。創業者である松本隆治氏は当時、特許弁理士として森村扇四郎氏が開発した国産初のエンジン動力式のさく井機械「森村式さく井機」の特許出願事務処理を担当。地下水の開発に対して強い関心を抱いていた松本氏は、この機械を使って森村氏と共に地下水の開発利用を事業として展開した。創業から、100 年以上経った現在、代表取締役社長を務める若林氏は、今日までの会社をこう振り返られる。

「会社が生まれて 100 年以上、私が入社して 40 年以上が経ちますが、常に順風満帆だったわけではありません。時代の流れや政策によって厳しい状況に置かれたこともあり、また失敗もありました。しかし、そうした経験があったからこそ、苦難を乗り越え、最後までとことんやるという姿勢が社員にも身に付いているのだと思います」

若林氏は続けて、1980 年のイエメン共和国でのさく井事業についても続けられた。

「このプロジェクトは当時、会社が傾くほどの損失を出しました。この案件は JICA の『ODA 地下水給

水案件』と呼ばれる無償援助工事で、現地で契約した会社は無償援助工事についての知識をほとんど持っていませんでした。また、技術面においても様々な問題が発生したのです。工事そのものは無事に完了しましたが、施工コストが膨大になり、会社の屋台骨を揺るがすほどの大損害を被ってしまいました。しかし、こうした失敗から学び、活かすことで、今日に至るまで成長し続けることができたのだと思います。現に今、JICA の ODA 地下水給水案件は、弊社の海外事業の主流となっています。何があってもお客様からいただいた機会を大切に、最後までとことんやる姿勢は、社員たちにも伝えていきたいです」

同社は現在、主としてアフリカ、ネパールなどで事業を展開されている。時には治安の問題などで危険に直面したこともあるというが、「最後まで、とことんやる」という企業風土は変わることはない。

ISO マネジメントシステム導入で顧客満足度向上とリスク回避。



創業以来、掘さく技術を発展させ、さく井工事業、地質調査業、特殊土木工事業を展開する同社。この3業務を営業種目としている会社は、日本国内ではほとんどない。事業の展開について若林氏は次のように話された。

「1960 年代、地盤沈下防止を図るため地下水の揚水を規制する条例が設けられました。井戸が掘れない状況になれば、会社は終わってしまいます。そこで、掘さくや地下水に関する知見を活かそうと土木工事業や地質調査の事業に取り組んだのです。そして現在、調査部門が現地入りして必要な調査を行い、さく井部門や土木部門が工事を行っています。3部門の連携により地下水開発や斜面防災

における調査と施工、維持管理まで一貫してできるのは、弊社の特徴であり、強みとなっています。そして、どのような事業に取り組む時でも、私たちは『顧客優先』を守り続けています」と、事業展開における想いを語られる若林氏。

「利益を優先するのではなく、お客様にとって最善の仕事は何かを考えます。その1つに挙げられるのが『井戸の長寿命化』です。井戸の寿命は20年から30年、短い場合は5年から10年とされています。この寿命を延ばすことを今私たちは目指しています。新たに井戸を掘ったほうが会社への利益は大きいでしょう。しかし、お客様の立場からすれば逆です。だからこそ、私たちはいかに長持ちさせるかを考え、工夫しています。それが、井戸の付加価値の向上につながるのです」

『顧客満足度』という点において、2001年に取得したISO9001に関する活動について伺った。

「納品時、必ず返信用封筒とともに『お客様ご満足度アンケート票』をお渡ししています。社員一人ひとりのお客様への対応を全て把握するのは難しいため、お客様の意見は貴重です。いただいたアンケートは、全て社内のポータルサイトで、全社員が見られるようにしています。自分が担当した仕事の質も分かり、PDCAの一環としても活用できます。時には苦情をいただくこともあり、その際は必ず反省会を行い、お客様を訪問し、コミュニケーションの確保に努めるなどの対応をしています。表面的にアンケートをやるので

はなく、お客様が意見をくださっているのですから、それに対して私たちは誠実にお応えする責任があります。ここ1年は、苦情は極めて少なくなり、高い評価をいただけることが増えました」

アンケートを書くことは、手間でもある。だからこそ、お客様から寄せられた苦情に必ず対応しなければならず、また、それによって組織が成長できる。お客様の声は、会社にとって財産であると、若林氏は語られた。

2013年に取得したISO14001に関する取り組みについても伺った。

「取得して4年経った今、環境への影響を抑える社員への意識づけから、環境への配慮などを積極的にお客様に提案し、また実行できる体制づくりができています。具体的な活動としては、井戸を掘る際に用いる泥水の管理です。きちんと管理しなければ、河川などに流れてしまい環境に影響し、社会問題にもなります。そうしたリスクを排除するために、事前の打合わせは徹底しています。井戸を掘る時の騒音・振動も私たちの事業において避けられない課題です。これに対しては、騒音や振動を測定し、それらのデータを基に地元住民の方々の生活に配慮した施工を行っています。事前に対策を行うことでトラブルを回避するのです」

安全衛生パトロールの活動について若林氏は続けられた。

「安全衛生パトロールは全現場で行っています。その際に必ず環境に関する泥水管理のことや周辺の方々への対応、作業員の健康などもチェックします。第三者の視点からでなければ気づかないこともあるので、パトロールは原則として別の部署の社員が行います」

社員の目線でISO マネジメントシステムを運用。

「ISO マネジメントシステムを運用していくなかで意識していることは、社員の負担にならないようにすることです」と、若林氏は語られる。

「社内での処理業務とISO マネジメントシステムの要求事項は重複している点があります。そのため、ISO マネジメントシステム用の書類と社内書類と分けて作成するのではなく、ISO マネジメントシステムの書類をベースに、社内書類を作成するようにしています。また、通常業務のなかにISO マネジメントシステムを組み込んでいるので、通常業務と乖離することはありません。一体化した運用が大切だと思います」

社員のことを考える、という点において同社は働き方改革の対応に向けて、様々な取り組みを行っている。その実績が認められ、埼玉県より「多様な働き方実践企業」に、愛知県より「ファミリー・フレンドリー企業」などに認定されている。「働きやすい会社づくり」という観点を持った社員への対応についても伺った。

「具体的な取り組みとしては、会社への出張インフルエンザ予防接種は、全額会社負担で、会社への出張歯科健診などがあります。この取り組みは『社員が倒れると、会社が困る』という視点ではなく、『社員が困らないように、会社ができる限り支える』という考えで行っています。会社を支えているのは社員です。ならば、会社は社員を守り、社員を支える存在でなければなりません」

さく井業界のトップ企業としての使命。

最後に若林氏は、今後の展望について、

「先ほど申し上げた通り、井戸を新たに掘るということよりも長寿命化に注力しています。井戸のメンテナンスを行う際、今はお客様からご連絡をいただいてメンテナンスに伺っていますが、今後 IoT を活用し、井戸の情報を弊社で管理して、メンテナンスの時期などをお客様に提案するビジネスモデルを検討しています。

日本の水環境は非常に優れています。しかし、安全な飲み水が確保できていない国はまだ数多くあります。ネパールでは、ミネラルウォーターで洗米しているということも聞きます。これまで磨いてきた技術を活かし、そうした国に井戸を作り、少しでも衛生的な水を届けていきたいと考えています。それが、さく井業界のトップ企業である私たちの使命です」と、若林氏は力強い口調で語られました。

どれだけ時代が変わっても、「顧客満足度優先」の精神は変わらず、技術を磨き、発展し、進化してきた日さく。今後もさく井業界を先導し、そして国内・海外で活躍されるだろう。

組織情報

組織概要

商号： 株式会社日さく
本社： 〒330-0854
埼玉県さいたま市大宮区桜木町四丁目 199 番地 3
TEL：048-644-3911 FAX：048-644-3958
設立： 1912 年（明治 45） 4 月 25 日
資本金： 1 億円
代表者： 代表取締役社長 若林 直樹
従業員数： 219 名

事業内容

- さく井工事
- 井戸メンテナンス
- 地下水関連設備工事
- 特殊土木工事
- 地質調査・建設コンサルタント
- 海外事業
- 井戸用設備製造・販売

運用システム

JIS Q 9001：2008（ISO 9001：2008）
JIS Q 14001：2004（ISO 14001：2004）

品質・環境方針

株式会社日さくは、創業以来 100 年以上にわたり、さく井工事、設備工事、特殊土木工事、地質調査、建設コンサルタント、井戸用設備製造・販売等の事業を展開しております。

私達は、下記の品質・環境方針を定め、社業を発展させるとともに、社会や地域に貢献していきます。

1. 当社で働くすべての人は、関連法令ならびにその他の要求事項を順守し、顧客の要求事項に適合した業務成果品およびサービスを提供します。

2. 提供する業務成果品、技術およびサービスの品質向上を図り、顧客の満足度と信頼を高めていきます。
3. 当社が保有する水資源・防災・環境・資源エネルギー関連の専門技術を活かし、汚染の防止および環境保全に努めます。
4. 品質・環境マネジメントシステムを効果的な運用を図るため、以下の重点施策に取り組みます。
 - 顧客満足度の指標である「成績評定点」「お客様ご満足アンケート結果」等を向上させます。
 - 省資源・省エネルギー型の機材の積極的使用や、環境にやさしい技術の開発等を通じて環境負荷の低減に取り組みます。
 - 廃棄物の削減・リサイクルの推進、省エネ等を通じて、環境負荷の低減を実践します。
 - ダイバーシティやワークライフバランスへの取り組みを通じて、働きやすい職場環境づくりを目指すとともに生産性向上を図り、当社で働くすべての人の健康の保持および増進に努めます。
5. 品質目的・目標および環境目的・目標の達成を目指すとともに、活動状況を定期的にレビューし、システムの継続的改善を実施します。
6. 本方針を社内、協力会社および取引先に周知するとともに、一般に開示して、説明責任を果たしていきます。