

五十余年にわたり埼玉県を中心に施設の総合管理事業を展開。 環境・福祉分野で7社を擁する“アイルグループ”の中核企業

民間・公共の施設や公園などの総合管理および指定管理者として公共施設の包括的な管理運営を行うアイル・コーポレーション。顧客のニーズに応えながらプラスワンのサービスを提供し、信頼と実績を積み上げてきた。その礎となるのが「CS(顧客満足)はES(従業員満足)からなる」という企業姿勢だ。今後もさらなる成長に向け社員一丸となって邁進していく。



代表取締役社長 町田 哲雄氏

- 代表者 代表取締役社長 町田 哲雄
- 設立 昭和42年12月
- 資本金 6,000万円
- 従業員数 2,150名(社員430名/パート等1,720名)
- 事業内容 施設運営・管理、PFI・指定管理者、ホテル客室・設備管理、各種警備業務、設備管理業務、ビル総合管理業務、病院総合管理業務、公園・競技施設管理業務、環境衛生管理業務、ハウスクリーニング業務
- 所在地 〒330-0061 さいたま市浦和区常盤5-2-18
TEL 048-832-2514 FAX 048-824-8840
- URL <http://www.i-ll-group.co.jp>

創業以来、環境、福祉分野で事業を拡大し、存在感を示してきたアイルグループ。その中核となるのがビルや施設の総合管理事業を手がける、アイル・コーポレーション株式会社である。

同社はスタジアムや市立病院、図書館など官公庁が管理する施設のほか、民間では百貨店やファッションビル、大手スーパー、多目的アリーナ、サッカー場、結婚式場などさまざまな施設の館内清掃や設備管理、警備、受付、グラウンド管理等を担う。さらに公共施設の管理運営を民間が包括的に代行する「指定管理者制度」をはじめとするPPP事業やPFI事業に参画し、体育館や農産物加工施設、スポーツ・文化施設などの公共施設の管理を数多く手がける。

「今、行政が公共施設の運営や管理を民間に委託する流れになっています。現在当社は数多くの指定管理者を担っており県内トップクラスです」(町田哲雄社長)

埼玉県に5営業所、東京に1営業所を有し、2,000名超の従業員を抱える同社。長年にわたり地域に貢献し、顧客満足度の高いサービスを提供することで信用を勝ち取り財産にしてきた。地域活性化を図るため本年3月には、浦和駅北口に事業所・商業施設・

マンション一体型の複合ビルも竣工した。

社会に貢献し、安定した成長を続けてきた背景には、“人”を中心に据え「活き活き・わくわく」仕事ができる環境づくりへの地道な取り組みがあった。

→ 顧客のニーズに応えグループ企業が誕生

同社の設立は昭和42(1967)年。当時の青年会議所のメンバーで、同社の前身となる株式会社ウラワ・サービスセンター(平成17年に現在の社名に変更)を立ち上げ、浦和市(当時)の建物の清掃や維持管理、運動場の整備等を行っていた。昭和45年には廃棄物部門を独立させ、家庭ごみを収集する現:クリーンシステム株式会社を設立。順調に事業を拡大させていった。

「当時官公庁の仕事は随意契約が多く、毎年安定して仕事が入っていました。その後、少しずつ官公庁以外の民間企業の営業に力を入れ、増やしていきました」

民間事業で顧客のニーズに応えるため徐々にサービスを広げ、その後、事業が多角化されて関連会社が誕生する。平成8(1996)年にはアパート・マンションの総合管理を行う現:アイ・エス・シー株式会社を設立。

平成12年には消火設備の設計施工、保守を行うアイバ産業株式会社をグループに招き入れ、平成13年には高齢者福祉施設を運営する株式会社あすなろホーム、平成15年には廃棄物の処理リサイクルを行う株式会社アイル・クリーンテック、平成18年には福祉事業の拡充に向けて社会福祉法人あすなろ会設立と、環境、福祉分野に特化した7社の関連事業を展開するアイルグループへと大きく成長していった。

➔ プラスワン活動で付加価値のあるサービスを

「私たちの経営方針は、まずは既存のお客さまや利用者さまの“ナンバーワンのパートナーを目指す”こと。2つ目が“プラスワンのサービス”を考えて提供し続け、それをアイルブランドにしていくことです」

その取り組みが、十数年前からグループ全体で行う「プラスワン活動」である。従業員一人ひとりが、今の仕事に何かプラスワンのサービスはないかを探して実行するというものだ。例えば、伝統ある球場のマウンドをつくるベテラン職員が、手早くマウンド整備ができる木製道具を製作して提案。それにより、品質と業務効率が向上した。また、プロ野球グラウンド整備職員は、日ごろの技術力と無形のノウハウと信用といったプラスワンの付加価値を評価され、プロ野球のキャンプ地へグラウンド整備支援で同行しているという。このような活動については、全社で発表し表彰している。そうしたサービスが付加価値となり、「アイルのサービスはすごい」「細やかな気づかいだね」と顧客に高く評価され、アイルブランドへと高められている。

「“その施設のためになることは、ほかにないか”、その視線を持ちながら仕事をしよう、と。そして、会社もそれをしっかりと評価する。各現場のプラスワンを共有し、全グループに水平展開しています」

➔ 多様化する行政のニーズに応え事業を受託

PPP事業においては、「農とふれあうテーマパー

ク」をコンセプトに東松山市農林公園の管理を指定管理者として受託し、農業や観光の拠点となるカフェや公園、農産物加工の体験ができる施設を運営。イチゴ摘みや野菜収穫体験などのイベントを開催し、観光客の人気を集めている。

また、寄居町の農産物加工施設「里の駅アグリ館」では、地域住民と一緒に「寄居蜜柑ジュース」を製造。地域農業の6次産業化推進に向けた仕組みづくりに取り組んでいる。

さいたま市の子ども家庭総合センター「あいぱれっと」は、子どもと家庭を取り巻く課題に総合的に



取り組み、地域の子育てを支援する施設。子どもの遊び場や運動場も併設され、気軽に相談しやすい仕組みがつけられている。この指定管理者も同社が受託した。

「社会教育のプロや専門知識を持つ人たちを採用して相談者の悩みを聞き、支援する体制を取っています。今、行政が公募するPPP事業は多様化しています。常にそのニーズに応える提案をしていきたいです」

「あいぱれっと」は全国に先がけてIPW（専門職「担い手」連携実践）の理念に基づき、専門相談機関を集積した複合施設であることから、全国の行政

