

日本トイレ協会
メンテナンス研究会

報告レポート(114回)

日本トイレ協会
メンテナンス研究会

「トイレの法則」出版記念講座

日時 :平成19年5月28日(月) 16:00~18:00
 場所 :新宿Lタワー26階 TOTOミーティングルーム
 講師 :トイレ磨き隊 アメニティ代表 星野延幸氏

トイレ清掃業務に特化して15年の「トイレ磨き隊」アメニティの星野延幸さん。群馬県前橋市に在住しながら、当研究会の会員として、海外に清掃指導に出向かれるなど大活躍中です。今年(07年)2月にこれまでの経験をもとに「トイレの法則」(PHP研究所)という本を全国出版されました。そこで今回は出版を記念して、これまでの経験やトイレに対するお考えを伺う事にいたしました。

1、私の職歴とトイレの仕事との出会い

まずは自己紹介をいたします。私は1955年に生まれ、現在52歳。群馬県の赤城山の裏側の山の中で18歳まで育ちました。小学校6年生の農作業のバイトを筆頭に、建設会社や寝具の販売など様々なアルバイト、職を転々としてきました。その後トイレの仕事に着手することになりました。途中トイレに携わらない時期もありましたが、この度、本を出版するにあたり、直近の一年間で磨いた便器・洗面器数を数えたところ、なんと3000基以上になっておりました。トイレに関わったきっかけは、とあるレンタルの会社にいた時に扱った尿石防止剤があったことです。その後自分が「トイレで食べていく」と決意し、トイレ清掃の納得の行く仕事ができるようになったのが、トイレに携わってから7年程経過した時でした。

2、トイレ磨きの仕事で気付いた事

次に、私がトイレの仕事を通じて気付いた事をお話します。

●法則1 人の嫌がる仕事をする●

自分もトイレ掃除が嫌でした。自分は学力も学歴もないので、そんな自分が世の中で認められていくために人の嫌がることをやろうと思ったのです。

●法則2 トイレを磨くと心も磨く●

私の育った家のトイレは、屋外にあるぼとん式トイレでした。それがその後、陶器の便器に変わりました。よくよく考えると、親からトイレの掃除の仕方など教わった記憶もないことも気がつきます。親自身も生活様式の変化の中でどう対応していいか分からなかったのではないかと、思われます。

現在は法人がお客様の中心となっております。「トイレをきれいにしているか？」が経営トップの考え方が見える部分でもあるなあと実感しております。

3年~5年のスパンで見れば、トイレに対する考え方が経営の結果に繋がらない。しかし、10年という長い期間で見ると結果に繋がります。あるお客様の話でこんなエピソードがありました。長年取引していた会社が経費削減でキャンセルになった時、にも関わらず社長の自宅のトイレ掃除の依



自称「トイレ磨き隊」というアメニティ社の星野延幸さん。トイレにかける熱き思いを語ってくださいました。



星野さんの便器磨きは、笑顔が絶えない。



同業者の体験談のせいか、聴衆客も熱心に耳を傾ける…。



トイレ清掃の講座では、星野さんの説明を参加者が真剣に聞いている。

頼を受けました。その時に部下の技術で綺麗にできない部分があり、数日後に星野さんも伺いました。そこで目にしたのは、トイレだけでなく家の中すべてが汚れていたとのこと。つまり、そういった姿勢が経営にも現れてくると感じました。

また別の時に、ある新聞社の記者の方のこんな体験がきっかけで取材を受けました。「就職して間もない頃、仕事や心理状態が良くない時。そんな時にトイレを掃除すると心も軽くなる。そんな体験を記した星野さんが紹介されている本を読んでトイレ掃除を実践しました。」と…。仕事も人間関係も前向きに変わっていったのです。

生命保険会社にいた時代もありましたが、保険業界において商品の効果を受納得して買っていただくことは難しいものだと痛感しました。しかしトイレの仕事は、1便器磨いてみてお客様に納得して頂き、依頼をいただけるストレートがあります。それはとても良い点だと思っています。

3、トイレ清掃研修に参加して感じた事

ところで私は、数々のトイレ清掃研修などに参加したり指導をする機会がありました。その中でいろんな思いがよぎりました。

例えば、あるトイレを磨く会でのこと。素手でやっている方が多くいらっしゃいました。手に傷などが無ければ良いが、作業中に怪我することもあるので、いかがなものでしょうか…。素手の作業にはトイレに対しての抵抗感を無くす意味がこめられていそうですが、自分はゴム手袋をした方が衛生上よろしいかと思いません、便器がキレイになってからは素手で触っても良いと思いますが…。それから、ある小学校での清掃指導では、終了後に父母と子どもと先生がお茶やお菓子を食ったり、和気あいあいとした雰囲気で行うことができ、とても楽しかったです。

海外の例では、03年にメンテナンス研究会の活動の一環で訪問した台湾でのトイレメンテナンス研修で、尿石除去のレクチャーをする時のことです。尿石除去の目的で薬剤を便器に注入した時に発生する塩酸ガスを吸入しないために、私はマスクをしていました。しかし、説明担当として一緒に横にいた坂本菜子代表は、説明をするためにマスクをしていなかったため、塩酸ガスを吸い込んでしまい、ひどい喉の痛みにみまわれていました。最近環境に優しい薬剤が登場したので、ガスの出ない物も出来、清掃業者もより安全に活動できるようになり、良かったなあと思っています。

4、トイレ磨き隊流？便器磨きの極意と提案

当初から便器を磨くのは「機械で磨く」事を想定していました。そこで自ら磨く機械を開発に挑戦し、電気ドリルやグラインダーを改造して作っています。これらはお客様に対してのプロらしさを意識した配慮でもありました。なぜなら、バケツの中にある道具だけの作業では「素人の自分でもこれなら出来る」と思われてしまうからです。最初はホームセンターで買ってきたものを手作りしていましたが、そのうちきちんと製品化するようになっていきました。



まさに本格的な便器磨き道具。これらを手作りする星野さんはアイディAMAN！



便座の付け根に尿石がたまるのとりにくい。歯医者者のスケーラーを利用。



小便器の下部にある品番ラベル。尿石が溜まって見えにくい。



腕型トラップの腕を切ってしまった様子。



トラップの二重構造の中の尿石取りはどうしたらよいか？

それにより作業性も格段にアップしたものです。例えば、汚れを磨くパットも、汚れの状況に応じて何種類も使い分けをするという具合です。これらの道具を開発する時に、金型製作の段階でその業者から「何台作るつもりなのか？」と聞かれましたが、そんなに大量に売れるものでもないと思ったので、投資額で非常に勇気のいる決断でしたが、投資して良かったと思っています。

私がトイレのメンテナンスの技術について思うことは、次のことです。

- 1、最近作られる便器はコーティング技術が良く、汚れないと思う。
- 2、素手で作業すべきではない。
- 3、ゴム手袋をする時には裾を折り返すと良い(手袋に付いた薬剤や水で衣服を濡らすことがない)。
- 4、膝あてをすると良い(便器を正座した位置で長時間擦るので)。
- 5、手鏡で覗いて便器の見えにくい部分を掃除すると良い。
- 6、汚れに対して掃除する事(きれいなところをずっと擦っている人がよくいるが、それは違うだろう)。
- 7、洋式便座の裏側は圧着で出来ているために、接続部のすき間に尿石がたまってしまいう事に気がついた。最近は歯石をとるスクレーラーで取っていますが、コーキングをして、すき間を無くすなど製品改良を期待したいなどです。

※このあと、星野さんの尿石コレクションの紹介をして頂きました(詳細略)。



この本と出会い、「トイレの仕事をしたい」と申し出てくる方がいらっしゃるそうですよ。

5、便器メーカーと情報交換をしたい・・・

長年便器を専門に磨いていると、メンテナンス作業員ならではの改善点に気が付きます。

その一つは、小便器の品番ラベルがあります、ラベルの貼る位置にオシッコが垂れて尿石がついてしまうことが多いので、ラベルがその場所になれば尿石は付きません。だからメーカーの方には、ラベルを貼る位置について検討いただきたいと願っています。

また椀型トラップタイプの小便器では、尿石が付着して詰まってしまう事が多いため、その椀を切って排水させようとしている現場の方もいらっしゃいます。相当な労力だがこれでは労力をかける場所が間違っています。これらを付着させないことも大事ですが、トラップを外れやすく出来ないでしょうか・・・？

それから、トラップの二重構造の中の尿石(INAX製)はどう取ったらいいか？悩んでいます。便器メーカーの皆さんと情報を共有して、良い方向に行ければと考えています。

最後に、トイレの法則という本を出させてもらいましたが、これがきっかけになって、今後のトイレの環境が益々よくなればと願っています。

6、会場から

質疑応答では、素手での作業についての議論で盛り上がりしました。「トイレを磨く＝心を磨く」というのは大変結構だが、サンドペーパーなどを使い、便器の表面を、便器の表面を傷つける可能性があるし、素手で磨くのは衛生的な面からも、果たして奨励すべきなのか？・・・と、専門家らしい発言が目立ちました。(報告者:株アムニティ中嶋悦子・アントイレプランナー白倉正子)

● 出版物案内

「トイレの法則」
～「トイレ掃除」でわかった！伸びる会社・伸びる人～
星野延幸著 PHP研究所より

2007年2月発売 1,200円(消費税別)

●アメンティ星野延幸さんのホームページ

本の購入方法が掲載されています。

<http://www.a-amenity.jp/>

TOP

BACK

トップ
へ

戻る
る

★★