

365日の舞台裏

Torey Times

24時間体制を支える
徹底した「準備」と「連携」

vol. 7

2026年6月1日発行



サービス一課主任

はらさわ りゅうじ

原沢 龍二さん

24時間365日、街の「当たり前」を守り続けるサービス一課の最前線では、どのような想いで現場に向き合っているのでしょうか。迅速かつ確実な修理を可能にする「事前の段取り」と、部署の枠を越えた強力なチームワークの舞台裏について、主任の原沢さんにお話を伺いました。



「24時間365日 対応」の使命

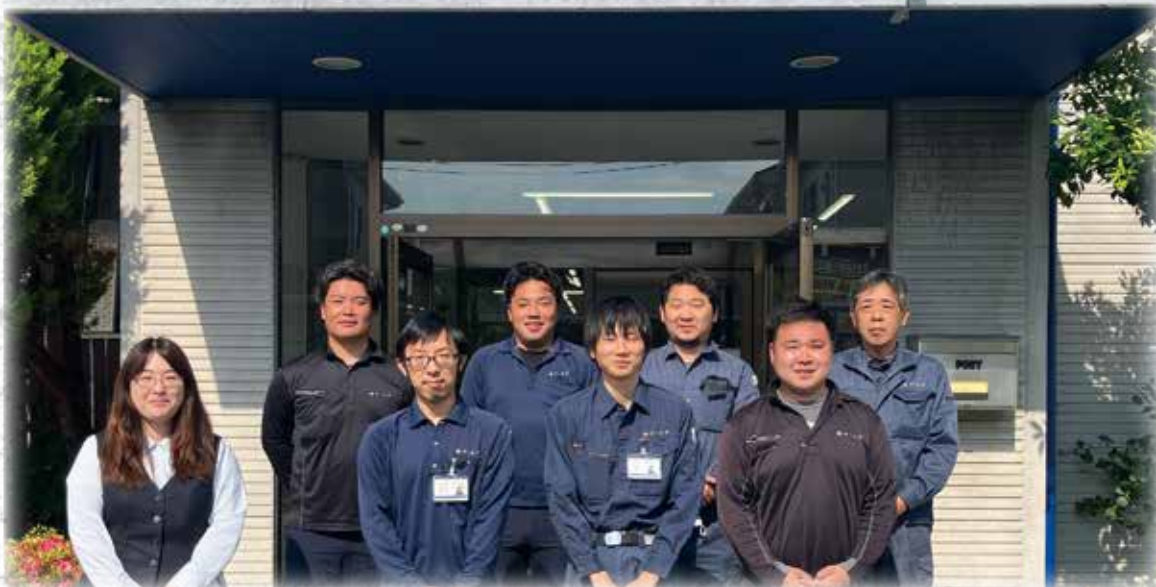
**食のインフラを守るため、
1時間以内の駆けつけを目指す**

私たちの仕事は、冷蔵・空調設備の一般修理。最大の使命は、お客様から修理依頼をいただいた際に24時間365日、いつでも即座に対応することです。冷蔵設備が故障すると、お客様にとっては商品のロスといった大きな損害に直結してしまいます。そのため、基本的には当日中、早ければご連絡から1時間以内には現場に駆けつけます。「すぐに対応してもらえて助かった」という言葉をいただけることが、私たちの最大の支えです。

プロとしてのこだわり

**現場に向かう前の「段取り」が、
迅速かつ確実な修理を可能にする**

スピードを重視しながらも、ミスのない確実な業務を行うために、私が最も大切にしているのが「事前の段取り」です。まずは電話で症状を詳しく伺い、それに合わせて必要な工具や使える部品をあらかじめ揃えてから現場へ。この「事前の準備」が、迅速な修理の鍵です。また、当社ホームページの点検動画をお客様に確認いただくことで、より正確な状況把握に努めています。毎日、業務終了時にはチームの7名全員でその日の出来事を共有し、誰が現場に行っても同じクオリティで対応できるよう、知識の向上を図っています。

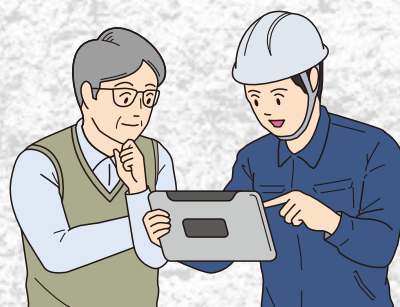


24時間365日対応するサービス一課の皆さん

仲間とのチームワーク を感じる瞬間

工場や営業との連携で スムーズな解決へ

私たちの迅速な対応は、他部署との緊密な連携があって初めて成り立つものです。例えば、メーカーさんが対応できない夜間でも、当社の工場に依頼して応急的な部品を1から製作し、その日のうちに修理を完了させたことがありました。また、営業担当者は建物の環境やお客様の要望を熟知しているため、修理現場での最適な提案において、心強いサポートをしてくれています。お互いの専門性を活かし、足りない部分を補い合えているときに、チームとしての心強さを実感します。



トーレイの誇りと 今後の目標

日々の生活を支える実感を糧に、 信頼されるプロ集団へ

自分が修理に携わったスーパーマーケットや飲食店をプライベートで利用する際、「この冷蔵設備を支えているんだ」という実感を持ちます。こうした地域の食のインフラを支える一助となっていることが、私の大きな誇りです。今後はさらにスピードと品質を両立させ、故障の原因を絶ち、再発を確実に防止することで、お客様からより一層信頼される部署にしていきたいと考えています。

保守・点検 担当者座談会

安定稼働を支えるプロの視点

機器のトラブルを未然に防ぎ、事業の安定稼働を陰ながら支えているのが保守・点検業務です。日々の点検の意義や業務に込められたプロの視点、そして当社ならではの付加価値について、サービス課の3名が語り合いました。



サービス二課

やまだ ひとし

山田 仁さん



サービス二課

まつしま としあき

松島 敏明さん



サービス二課

おざわ けんいち

小沢 建一さん

業務内容とミッション

「機器の安定稼働」と「お客様の納得」を追求する日々の点検

山田:私は冷凍空調機器の保守点検業務と、それに付随する点検結果の報告、および改善提案を担当しています。点検して終わりではなく、結果に対してどれだけの確な報告と提案ができるかが私のミッションです。

小沢:コンビニエンスストアや、一般の冷蔵庫などの点検を行っています。機器が壊れてからではお客様にご迷惑がかかってしまうため、不具

合を早期に発見し、迅速に対応するよう心がけています。

松島:同じく、コンビニエンスストアの冷蔵機器や店内の空調の点検、修理などを行っています。点検は工事や修理とは異なり、今普通に使用している状態を確認する業務です。そのため、お客様にとっては業務の妨げになると捉えられてしまうことも。理屈だけでなく、感情面でもご納得いただいた上で仕事ができるように、丁寧な接し方を心がけています。

保守・点検業務で意識していること

機器の小さな「変化」を見逃さず、信頼関係で未然に防ぐ

山田:保守業務においては、使用環境や設置環境の変化、そして機器の老朽化などによる影響に即時対応できるよう意識しています。そのために、常に情報をアップデートしていくことが重要です。

小沢:実際に現場へ行くと、お客様が気づかれていない水漏れなどの不具合を見つけることがあります。大きなトラブルに発展する前に食い止められたときは、特に点検業務の重要性を実感しますね。

松島:確かに。普段何ごともなく使えていると、お客様は「問題がない」と認識しがちです。しかし、機械は劣化していくもの。日々のコミュニケーションを通じて信頼関係を築き、「寿命や買い替えを検討しなければならない時期である」と納得していただく。それこそが大切ではないでしょうか。

トレーの強みを 発揮できたエピソード

丁寧な積み重ねと、「三方よし」がもたらす迅速な対応力

山田:特別な出来事というよりも、日頃の業務の延長線上に当社の強みがあると考えています。過去の点検結果を踏まえて現在の状況を報告し、次回に向けた提案を行う。この丁寧な対応と提案の積み重ねこそが、他社にはない当社ならではの付加価値です。

小沢:私は入社してまだ日が浅いですが、24時間365日対応できる体制が強みだと感じています。お盆や年末年始、急なトラブルにも対応することで、お客様から感謝のお言葉をいただくこともあります。



松島:当社には「三方よし」という基本理念があり、メーカー様や取引業者様と良好な関係を築いています。固い信頼関係が結ばれているのは、私たちが誠実な対応を続けてきたからこそ。自社だけでは対応が難しい緊急時に、メーカー様から迅速に部品や人員の手配などの協力を得られる点も大きな強みですね。

法定点検の意義

環境保護に貢献しながら、お客様の大切な日常を守る

山田:法定点検の対象機器であることを、はじめから把握されていないケースも少なくありません。お客様が法令違反にならないようしっかりと説明し、機器の管理をしていくことが私たちの責任です。

小沢:そもそも法定点検は、オゾン層破壊や温暖化といったフロンガス問題が発端となってきた制度。法令の義務もちろん大事ですが、「点検の必要性」をご納得いただくことも大切だと考えています。

松島:それは私も入社して初めて知りました。現状、点検が環境問題への対応という役割を担っていることは、一般にはあまり知られていません。私もまだ勉強中の身ではありますが、点検を通じて環境保護に貢献できるのは素晴らしいことだと思っています。

新たなステージへ! 昇格者の声

この春、新たな役職に就いたお二人から届いたメッセージをご紹介します。熱い決意を胸に、次のステップへと進むお二人のこれからの活躍にぜひご注目ください!

技術部 次長

いとう やすお
伊藤 康夫さん



昇格時の率直な気持ち

課長から次長になり、今まで以上に身の引き締まる気持ちです。威張らず、おごらず、自分に厳しく、全ては会社が良くなるために、全力で任務を全うする所存です。あれもこれもと手を出すのではなく、確実にしっかりと成果を上げていきたいと思います。

新役職での抱負

次長職にとどまることなく、さらに上を目指し、日々精進し頑張ります。

仕事へのこだわり

プロの設備屋として、「請負が安いから」と安価なものを使ったり、手を抜いたりすることだけは絶対にしないようにしています。お客様に喜ばれる仕事を心がけています。

サービス課 主任

ないとう としや
内藤 利也さん



昇格時の率直な気持ち

より一層気の引き締まる思いと共に、上司や同僚などチームのみんなへの感謝の気持ちでいっぱいです。

仕事へのこだわり

こだわりを持たないことがこだわりです。

新役職での抱負

まず、所属するサービス課の若手全員で一致団結します。そして、今までにないくらいに明るく楽しく、人間力も技術力も互いに高め合えるチームづくりに全力で取り組みます!

退職者から贈る 感謝のメッセージ

Thank
you!

32年という長きにわたり、トーレイの現場を支え続けてこられた高野さん。数々の困難を乗り越えてきた経験から導き出された仕事の哲学と、次世代を担う後輩たちへ託す、プロとしての心構えを伺いました。

仕事のモットー

工期を守る。お客様の予算内で最善を提供する。

最も苦勞したエピソード

深夜に次々増える現場にヒヤヒヤ

入社して間もない頃、深夜のコンビニエンスストアでの修理がありました。すると、まだその店舗の修理も終わっていない状況で、新たに2件の修理が入ったのです。移動距離もある場所で、仕事が溜まってしまい焦りました。先方に連絡を入れて、現状と到着までに時間がかかることを正直に伝えると、何とかご理解していただけました。

仕事へのやりがい

店舗工事で、工事内容や工期が厳しい物件で約束通り引き渡しができる、「仕上がって良かった」と思います。オープン立ち会いで何事もなく施主様とも雑談ができたときはほっとします。

仲間への感謝と後輩へのエール

これまで長きにわたり勤めてこられたのも、仲間の協力があってからだと思っています。日々、技術は進んでいきます。後れを取らないよう視野を広く持ち業務に取り組んでください。

営業企画課 課長補佐
たかの はるひこ
高野 晴彦さん

勤続年数 32 年



結婚お祝い制度

支えてくれるご家庭へ届ける
「ありがとう」のお花

4～5年前から始まったこの取り組みの背景には、日々の業務を支えてくれるご家族への深い感謝の想いがあります。インフラを守る仕事だからこそ大切にしたい、「仕事だけでなく、人生や家庭も丸ごと応援し合う社風」について、早川社長に伺いました。



① 制度導入の背景

家族への感謝を形にしたい

私たちの仕事はインフラを守る役割を担っており、24時間365日の対応が求められます。お客様のご都合によっては、休日の出勤や夜間対応が発生し、ご家庭に負担をかけてしまうことも少なくありません。そうした中で、従業員を日々支えてくださっているパートナーの方へ感謝の想いを伝えられないかと考えました。

そこで4～5年前、結婚記念日にパートナーの方へお花を贈る「結婚お祝い制度」を始めました。私からは「いつもありがとうございます」というシンプルな言葉を添えて、アレンジメントのお花をお贈りしています。



② ご家族がらの反響

家庭が明るくなるきっかけに

お花をご自宅に飾っていただくことで、ご家庭の雰囲気が明るくなり、会話が弾むきっかけになっているようです。同業の経営者の方にこの制度をお話すると大変好評で、共感して実際に導入された企業も10社ほどあります。

また、当社では年に1回、ご家族も参加できる社内バーベキューを開催しています。これは、「このような人たちと一緒に働いているんだ」と、ご家族に安心してもらうためのイベントでもあります。ある年には、社員の奥様から直接「いつもお花をありがとうございます」と、お声がけいただいたことがありました。普段はご家族と直接お話しする機会が少ないからこそ、お花を通じて日頃の感謝の気持ちが伝わっていると実感でき、この制度を続けてきて本当に良かったと感じています。



代表取締役社長

はや がわ のり ひと

早川 徳仁さん

③ 社長にとって社員の家族とは

社員は家族。 その大切な人もまた、 私たちの家族です

私は、現在働いている40名ほどの社員の皆さんを「家族」のように思って接しています。そして、社員を支えてくださるご家族は「家族の家族」であり、会社として大切に守っていくべき存在だと考えています。私たちが担っているのは、インフラを守るという社会貢献度の高い仕事です。ご家族にも、ご自身のパートナーがそのような重要な仕事で貢献しているということを理解していただき、応援してくださると非常に嬉しく思います。だからこそ、会社も一緒になってご家族を応援し、共に歩んでいける関係性を築いていきたいと考えています。今後も感謝の気持ちを忘れず、温かい社風を大切にしていきます。

