

株式会社グリーンテック (愛知県名古屋市中)

「お客さまからの信頼を得るために
『礼』を重んじ、
基礎的なマナーを身に付けさせる

株式会社グリーンテックは、創業から約25年、自動車部品の品質サポート業務で成長を遂げてきた。近年は、自動車に関する各種の計測を行うテクニカル事業、自動車の設計・開発を行うエンジニアリング事業、さらには物流システムの保全や検査を行う I-1 (Intranet Logistics) メンテナンス事業と、業務を拡大している。同社の主軸である品質サポート業務に携わる社員は約2500人。24時間365日、依頼に応じて客先に出向き、ありとあらゆる素材の部品を検査するのが仕事だ。社員には技能だけでなく人間としての礼儀礼節を求めるといふ同社の、社員の成長を促す取り組みについて伺った。

他社で仕事をからいぞ、
マナーが求められる

自動車製造は、裾野が非常に広い産業だ。例えば、A社が製造した部品は次の工程のB社で別の部品と合わせて加工され、さらに次の工程へと進んでいく。自動車には、金属だけでなくゴムやプラスチック、ガラスなどさまざまな材料で作られた多数の部品が使われている。それらの部品には、季節や気温、輸送の状況などの影響で、サビやキズ、寸法違いなど、さまざま

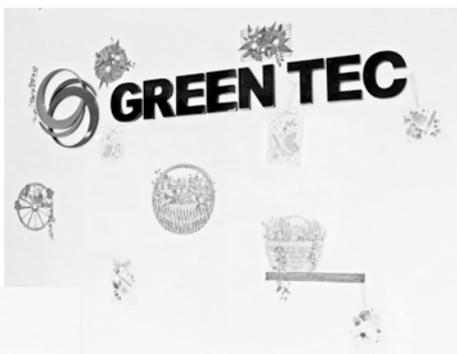
な不良品が発生する。納品されたA社製造の部品に一つでも規格外の物が見つかった場合、B社では作業がストップし、検査が行われることになる。

そこで出番となるのが株式会社グリーンテック(以下グリーンテック)の品質サポートである。A社から依頼を受けてB社に出向き、部品を一つずつ検査するのだ。この業務について、内海智則常務取締役は次のように説明する。

「肉眼でじっくり見なければ確認できないよ
うなキズでも、安全で安心な自動車を造るため

にはあつてはならぬ
いもの。それをお客さ
まである部品の製造
会社に代わって一つ
ずつ点検する重要な
業務です。私たちは自社で自動車部品や製品を
造っているわけではなく、部品を検査する人を
提供する人材サービスの会社なのです」。

つまり、他社の工場などが、グリーンテック
の仕事現場なのだ。「他人の畑に入って仕事を
するよなもの」だからこそ、「礼に始まり礼に



受付にはビジネス実務マナー検定団体優秀賞の盾。社会人の基礎として、マナーを重視している





内海智則常務取締役

終わる」という意識が重要だと内海常務は言う。

お客さまに

プラスのイメージを残して帰ってくる

検査は、どの部品のどの箇所をチェックするのか、必ず依頼元からの指示を受けて行う。現場では「検査すべき物がその場がない」「別の部品の検査も頼まれた」といった不測の事態が発生する場合もあり、依頼元に電話やメールで相談するなどの対応力も求められる。

そもそも出向く先の企業では、急なトラブルの発生に焦りや苛立ちを感じていることもあり、グリーンテックの社員はいつでも快く迎えてもらえるわけではない。いわばマイナスのスタートから、どうすればよい仕事ができるか。

「まず、言葉遣いや身だしなみを整え、きちんとあいさつをして信頼を得ることです。そうしなければ仕事を始めることができません。そのため、品質サポートに携わるスタッフには基本的なビジネスマナーを理解し実践してもらいたい。何か基準になるものをと検討した結果、

ビジネス実務マナー検定を取り入れることにしたのです」(内海常務)。

品質サポート業務に携わる社員は中途入社がほとんどで、10〜60代と年齢の幅は広い。女性も動きやすく、約4割が女性だ。

グリーンテックでは平成29年に、多種多様な素材の部品に関する知識や技能と基礎的なマナーを測るため、基準を民間資格・国家資格に求めた社内認定資格「クオリティマイスター」(5級から1級まで、以下QM)を設定した。強制ではないが、リーダーを目指す社員は級ごとに設定された資格を選択して受験する。

ビジネス実務マナー検定3級はQM4級の対象。できれば全社員に重要性を理解してもらいたいと、初期段階で組み入れているそうだ。

「依頼元やトラブル対応で出向いた先などから、緊急時以外にも継続して納品前の品質検査を依頼していただけることが増えてきました。今では約7割ほどが固定のお客さまです。中には『あの人をぜひ』と指名される社員もいます。技能がある社員はもちろんですが、きちんとあいさつができてコミュニケーション力がある社員にも指名があり、評価してもらえているようです」(内海常務)。

品質サポート業務を行う営業所は全国に39カ所あるが、特に緊急の依頼に対応するER-U(ユニット)が2カ所だけ置かれている。その一つである春日井ER-Uの稲葉成仁職長は5年前に入社し、現場での経験を積んできた。

チームは12人のメンバーで、4人ずつ3交代のシフトを組み、24時間対応している。

「すでにトラブルが起きている現場で、マナーが悪いと余計にトラブルが起きてしまう。第一印象は大事だと身をもって感じています。お客さまに対する受け答えや仕事に取り組む姿勢などはもちろんとても重要です。例えば、用意されている作業場所の広さが十分でないときに、私たちがマナーを心得た態度できちんと仕事をすることを少し場所を空けて



品質サポート事業部春日井ER-Uの稲葉成仁職長。「チームのメンバーが気兼ねなく相談できるように、いつでも声を掛けやすい雰囲気をお心掛けています」

稲葉職長がチームのメンバーの勉強用に用意したビジネス実務マナー検定の参考書。各自が勉強し、検定に挑戦している。「社外に対してだけでなく、社内のメンバーに対する接し方も学び直すことができました」(稲葉職長)



稲葉さんの下で、4人一組のチームのリーダーを務める春日井ER-Uの松嶋健矢さん。「自信があるのは、美容専門学校時代に身に付けたお辞儀です」

品質サポート業務に携わる社員のジャケットの腕には、クオリティマイスターの等級を示すワッペンが。「今3級ですが、今後はさらに上位級を目指したいです」と春日井ER-Uの津村光隆さん





品質サポート事業部の業務の様子。お客さまの工場に向いて、さまざまな部品を一つずつ検品。仕分けのためのトレイ、プレート、拡大鏡付きのライトなど、装備一式を持参して行く。制服や帽子、手袋などの身だしなみもきちんと整え、丁寧なあいさつも欠かさない



丁寧な対応、あいさつ、身だしなみ、 この基本を 理解し実行する

もらえることもあります。私は事務所で待機していることが多いのですが、チームのメンバーには『プラスのイメージで帰ってきてください』と伝えていきます。それが次の仕事にもつながりますし、何より依頼元のお客さまの期待に応えることにもなるからです」（稲葉職長）。

稲葉職長自身、入社してすぐにビジネス実務マナー検定3級を受験した。前職で実行していたことを再確認でき、ビジネス文書作成につい

ては特に学び直しにつながったという。

「新しく入ったメンバーには、一番早い試験日に必ず受けて合格するように伝えていきます。うる覚えだった知識を確認し直すことにつながりますし、応対に自信がつかえます。私にとっても、全員が一定レベル以上の応対ができるという安心感にもつながっています」（稲葉職長）。
稲葉職長が勧める勉強の仕方は、いきなり過去問題を解くのではなく、『受験ガイド』をじっくり読んで、ベースとなっている考え方から理解すること。過去問題で引っかけたときも必ず『受験ガイド』に戻って確認するように伝えていくそうだ。

春日井ERUのリーダーの一人である松嶋健矢さんも、ビジネス実務マナー検定3級に合格し、現在はQM3級。実は、高校卒業後に通った美容専門学校でサービスマナー検定3級を受験していたが、「マナーの大切さや重要性は社会人になってようやく理解できました」と話す。ビジネス実務マナー検定を通してマナーの意味を改めて学び直すことができ、言葉遣いも丁寧になったと振り返る。

松嶋さんが心掛けているのは、お客さまが焦っている現場でも落ち着いて冷静に、なおかつ丁寧に対応すること。そしてやはり第一印象を左右するあいさつと身だしなみだ。髪型を整えること、制服であるブルゾンのチャックは下げ過ぎないこと、ズボンはだらしくせずきちんとはくこと、基本的ではあるが、最初の印

象の大切さは十分に感じている。

「場面に合った表情も大切だと思います。トラブルが起きている現場では、笑顔がふさわしくないこともあります。そのため、最初は真剣な表情で応対し、仕事が終わってお客さまが安心してくれたときに初めて、その気持ちを受けて、笑顔を見せるようにしています。焦っていただくお客さまが、仕事が終わって『ありがとう、助かったよ』と言ってくれたとき、とてもやりがいを感じます」（松嶋さん）。

同社が創業以来、社員に求める資質として重視してきたのは、「礼儀・礼節を重んじること」「人に感謝できること」「挑戦し続けられること」とだと言います。

「これらはいずれも、昔から変わらず大切にしてきたことです。このような資質のある人になっていってほしいし、入社してほしい。礼儀・礼節と感謝は、礼に始まり礼に終わる我々の現場では何より大切だということを皆、理解してくれていると思います。挑戦という意味では、現場でのちょっとした創意工夫と改善を心掛けてもらいたいと思っています。一つ一つの作業で1秒でも縮まれば、何万個の部品を検査する場合、数時間の差が生まれます。この工夫ができるか否かは非常に大きい。効率のよさは我々にとってもお客さまにとってもよいことなのです。そういった視点を持って業務に取り組める人こそが、成長できる。人財だと考えています」（内海常務）。