



サービススタッフの育て方 018

株式会社アイエスエフネット (東京都港区)

利他の精神を徹底させることで、顧客の信頼を勝ち取る

「スキルより人柄を重視したい」。株式会社アイエスエフネットの採用方針は明確である。そして採用後の教育も人柄教育を重視する姿勢は一貫している。「IT企業といえばスキル」という常識を覆し成長する同社の教育内容を取材した。

他人の気持ち分かる人財を採用したい

株式会社アイエスエフネットはIT関連企業として急成長を続けている。会社設立は平成12年1月。それから10年という短期間に、従業員数1637名の規模を誇るまでに成長した。業務の柱は二つある。一つは「情報通信システム的设计・施工・保守およびコンサルティング業務」である。一般企業や学校、官庁などでネットワークシステムの導入・設計から施工・保守に至るまでコンサルティングを行い、企業内ネットワークをサポートする。もう一つの柱が「コンピューターシステムの運用・管理・保守の受託」。企業内のコンピューターシステムを、専門のエンジニアがシステム管理を行う。こう

した業務を国内23拠点のみならず海外でも展開しているのである。

同社の職場環境の大きな特徴の一つとして、従業員が客先に常駐して仕事を行うことが挙げられる。顧客の情報通信システムやコンピューターシステムに関係するのだから当然といえば当然だが、このことと人材育成は大きく関連している。顧客から信頼されなければ業務は円滑に進まないし、大きくもならないからだ。

「そのために何が必要か。私はスキルよりも性格やヒューマンスキルが大きなポイントになると考えています」と断言するのは、渡邊幸義代表取締役である。これまでIT関連企業の人材育成といえば、技術的スキルの有無が大切だと思われてきた。しかし、同社の人材教育・人材育成の考え方はそれとは180度反対のもので

ある。その理由について渡邊氏はこう語る。

「わが社の採用基準は成績ではなくて人柄です。例えば『電車でおばあさんが目の前に立つたとき、すぐに席を譲れるかどうか』。譲れる人は採用です。このとき、どこの学校を出ているとか、成績はどうだとかは関係ありません。なぜならば、性格や人柄が悪いと10年たってもよくすることは難しいからです。しかし、技術的スキルは3年もあれば習得できます。早い人は1年です。このこと一つとってみても、性格



「いい人を雇用して、共に成長していきたい」と
渡邊幸義代表取締役

や人柄が大事なことは分かります。わが社の社員ならば、おばあさんが目の前に立ったら、条件反射で席を譲れる人間になってほしい。そのため大切なのは、技術的スキルより性格や人柄なのです」。

渡邊氏はこうした考え方を裏付ける経験を幾つも持っている。創立して間もないころ、技術は完璧ではないが、性格のよい社員を客先に派遣した。その社員は技術的には不足だが、一生懸命働いた。そうすると、お客さまに可愛がられ、そのうちにお客さまがその社員に技術を教えてくれるようになったという。社員ももちろん努力するから、技術力はぐんぐんと身に付いていった。こうしたケースをたくさん見てきたので、スキルより性格や人柄を重視するようになったのである。「それで会社が成り立つのか最初は不安でした。しかし、結果を見れば成り立っています」と、渡邊氏は自信を持ってこの10年の成果を振り返る。

利他の気持ちをも基本に持つ

「わが社では、はたから見ている人で、この人と付き合いたいと思うような人しか採りません。入社後の教育でもそのことは徹底します。一番大事なのは相手の気持ちになることです。先ほどおばあさんが目の前に立ったとき席を譲れるかどうかの話をしました。この話で言えば、おばあさんの気持ちになれるかどうかで

す。相手の気持ちになれない人は、だらしがなれどと思っています。利他の気持ちがあるかどうか。この気持ちを基本として常に持つことで一生懸命働くようになり、それがお客さまに通じて感動となり、その先では価値にも転換していくのです。技術的スキルだけではこの感動は得られないし、価値にもなりにくいでしょう」(渡邊氏)。

それでは、こうした考え方を基にした同社の教育内容はどのようになっているのだろうか。「わが社の新卒研修の特徴の一つは、ヒューマンスキルの基礎となるビジネスマナー研修と、ITスキル研修を同じくくらいの比重で教育していることが挙げられると思います」。こう話すのは教育本部の樋口剛士本部長である。ヒューマンスキル研修では「コミュニケーション研修」や「ビジネスマナー研修」があり、研修成果を確認するため「ビジネスマナー総合テスト」も行う。

「当社では、お客さまに受け入れていただくために必要なものは、何よりも業務に積極的に取り組む姿勢であり、ヒューマンスキルだと考えています。だから、新卒研修では5日間IT系の研修を行います。ヒューマンスキルの研修も5日間行うのです。そのうえ初日のオリエンテーションでは、こうした当社の姿勢を『哲学講話』として伝えるようにしています」(樋口本部長)。

こうしたヒューマンスキル研修の成果を示す

ものとして具体化したのが「ブランドマスター制度」である。

「ブランドマスター制度とは、思いやり、仕事を正しく懸命に行うなど、『お客さまに好きになっていただけるヒューマンスキル』を表す制度です。わが社の『人財』に対する品質保証でもあり、『信頼と安心』をお客さまに提供するのです」(人事部・木村哲章部長)。

同制度によれば、新入社員はまずホワイトを目指し、以降シラバー、パール、ゴールド、プラチナを経て最上級のダイヤモンドまで挑戦する。

「ブランドマスター制度は、私が先ほど述べた一生懸命働くという感動を具体化したものです。この制度には人間性やヒューマンスキルが込められています。だから、感動が制度になるのです。ITスキルだけならばそうはいかないでしょう」(渡邊氏)。

その他、ヒューマンスキルのレベルアップ策として同社が取り組んでいるのが、ビジネス実務マナー検定への挑戦である。同検定への取り組みのきっかけについて、渡邊氏はこう話す。

「私たちはブランドマスター制度を持っていてお客さまなど世間に訴えています。それだけでは社内ルールだけに説得力が弱いのです。



(左から)
教育本部の樋口本部長、
人事部の木村部長



ビジネスマナー研修中の新入社員
(新入社員研修)



『これはお宅が決めたものでしょう』と言われても仕方ありません。そこで客観的な評価としてビジネス実務マナー検定を導入することにしたのです。

同社では新入社員はまずビジネス実務マナー検定の3級取得を目指す。そして、2級、1級と上位級にステップアップしていく。ビジネス実務マナー検定の合格は、同社のブランドマスター制度の資格要件でもあるため、社員は活発に同検定に挑戦。昨年度は2級に105名、1級に3名合格の実績を残している。

「ただし、資格取得だけが目的ではありません。検定に合格しても中身がなければだめで

しょう。中身があってそれを正確に表現できることが大切。その証明としての資格であってほしいと願っています」(渡邊氏)。

ヒューマンスキルを 尺度化する

このように同社ではヒューマンスキルに軸を置いた教育研修を活発に行っている。その成果を見るために、前述したようにビジネスマナー総合テストやビジネス実務マナー検定などを活用しているが、さらに一歩進めて取り組んでいるのがお客さまにお願いする「評価シート」である。同社が派遣する従業員のヒューマンスキルのレベルを見るためのものであり、全部で14項目がある。その一部を見ると「出勤、退勤できちんと挨拶しているか」「身だしなみは大丈夫か」「目上の方に敬語を正しく使っているか」などの項目が並ぶ。遅刻しないことも大事な項目であり、数値化されて評価される。

「この評価シートの項目は基本的なことばかりですが、それだけにヒューマンスキルを尺度化する重要な参考資料となります。何より大事なのはここに並ぶ項目を継続してきちんとしていくかどうかでしょう。それができれば、その人のヒューマンスキルはしっかりしたものとして評価できるし、お客さまからの信頼や満足も大きなものとなると考えます」(木村部長)。

同社では平成18年以來、「五大採用」というスローガンを掲げた採用活動を行っている。「シニア、時間等に制約のある方、障がいのある方、フリーター、引きこもりになっている方」といった、これまで働くことに制限があると思われる人たちに、安心して働ける環境を作り提供する取り組みが五大採用である。その具体化として、障がい者雇用を目的とした(株)アイエスエフネットハーモニーを、在宅勤務をベースとし時間などに制約のある方々の雇用を目的とした(株)アイエスエフネットケアを設立している。ここでも貫かれているのは、ヒューマンスキルの力である。渡邊氏はこう話す。

「障がい者の方は技術とスピードでは健常者に勝てません。しかし、一生懸命やるという目に見える行為とその裏付けとなる精神で、周囲を感動させることはできます。その感動があれば、お客さまは期待以上のものを受け取るようになります。そうなれば感動は必ず価値に変わるでしょう。その流れは健常者も障がい者も同じなのです」。

ヒューマンスキルを持つ力は普遍的であるとする確信は、シニアであろうと障がい者であろうと変わりはないと、渡邊氏は言う。起業から10年で資本金20倍、従業員100倍と急成長した理由の一端を垣間見た思いであった。