

セントラル警備保障株式会社 東京事業部 (東京都新宿区)

秘書の行動と意識を学び 警備業務の質を高める

セントラル警備保障株式会社 東京事業部では、駅やビルの常駐警備を主な業務としている。社員の9割が男性であり、女性社員も受付業務に限らず見回り警備を行うという。同事業部では、平成28年から秘書検定の受験を推進してきた。受験者の大半が男性社員だ。なぜ、警備員に秘書検定受験を勧めるのか。その目指すところと成果について伺った。



薬師誠事務管理課係長

宮本直行東京事業部長

上司の指示の下に行動する 秘書の在り方から 警備員としての心構えを学ぶ

セントラル警備保障株式会社 東京事業部は、東京23区の鉄道各駅やビルの警備を担当している。事業部に所属する社員は約420名。ほとんどが現場での常駐警備担当者であり、9割が男性である。女性社員も現場の警備業務に携わっており、女性ならではの細やかな配慮が警備に生かされている。

同事業部では5年前に、試験的に秘書検定3級を団体受験した。希望者を募ったところ、予

想を大きく上回り50名の社員が受験。しかも全員男性だったという。

「こんなにニーズがあるのかと驚きました」と話す事務管理課の薬師誠係長は、その後の秘書検定の取り組みについてこう説明する。

「3年前に私は前任者から教育の担当を引き継ぎ、事業部内でCS向上の取り組みを検討することになりました。秘書検定の内容を改めて見てみると、我々のCS向上にも役に立つことが数多く含まれています。また、一回目の受験後しばらくは団体受験を実施していなかったのですが、現場から、もうやらないのかという声が上がっていたのです。希望があるなら」と

うことで、平成28年から本格的に秘書検定の受験を推進してきました。

警備業務はサービス業だ。なぜサービス接客検定ではなく、秘書検定なのだろうか。

「秘書検定で学べる報告・連絡・相談や調整の仕方、簡潔で要点を得た話し方などは警備業務に必要な基礎スキルでもあり、品質向上につながります。さらに重要なのは、上司と秘書の関係性とその仕事の仕方から学べることです。

我々の仕事が販売員などと大きく違うのは、

現場のスタッフが自分で勝手に判断して行動してはいけないという点です。我々にとって直接のお客さまは、契約先である鉄道会社やビル管理会社などです。駅やビルでは持ち場があり、その場で求められる業務を行うことが第一。一般のお客さまから何か依頼されても、勝手に持ち場を離れることはできません。何かイレギュラーが起こった場合は、契約先の指示を仰ぎ、それに従う。このような仕事の仕方ですから、上司と秘書の関係から学べることは非常に多く、契約先から求められるサービスを実現するために「びったりだと考えました」（薬師係長）。

宮本直行事業部長は「警備の仕事は365日24時間休みがありません。それぞれの現場でシフトを組み長時間勤務するため、家族よりも長く一緒に過ごすことになります。そのためチームワークは非常によいのです。秘書検定の勉強も、現場の警備員同士で助け合いながら各自が研さんしているようです」と話す。受験希望者を集めた勉強会などはできないが、それぞれの現場で先に受験し合格した先輩や同僚から参考書を譲り受けたり、アドバイスをもらったりして検定に臨んでいるようだ。

契約先にも 一般のお客さまにも 喜ばれる応対を

秘書検定による成果はどうだろうか。

「入社時の研修や年に数回の全体研修はありますが、マナーについてきめ細かに指導することはできていませんでした。そのため、現場でお客さまに対する接し方にはばらつきがあり、スタンダードを知りたい、レベルアップしたいという気持ちを多くの社員が持っていたのです。特に、秘書検定では「人柄のよさ」について触れられています。お辞儀の角度や手の組み方、案内の仕方など、立ち居振る舞いをきちんとすることは人柄のよさを表すことにつながる。これを各自で意識してもらうことができたのは大きな収穫でした」（薬師係長）。

現場で使えない資格を取りたがらない警備員が多い中、同事業部では年々、秘書検定の合格者が増えている。学んだだけの成果が得られると、実感してもらえているのだろう。

「何ととっても、振る舞いや対応に自信を持つたという声をよく聞きます。また、『秘書』という言葉には、仕事ができるスタッフというイメージがあり、合格を誇らしく思い、励みにしてくれているようです。他にも、男性ながら秘書検定に合格しているのが珍しいせいか、契約先とのコミュニケーションのきっかけにもなっています」（薬師係長）。

駅ビルで一般のお客さまを案内したとき、言葉遣いや振る舞いを「ホテルマンみたいね」と褒められた社員もいるようだ。

主要駅の警備を経験し、現在は大型複合施設の警備を担当する五十嵐浩二さんは、秘書検定

で対人関係について勉強中だ。



「秘書検定の勉強を通して、これまで、何となく身に付いてしまった間違いや誤解に気が、直すことができました。仕事でもプライベートでも非常に役立つと思います。また、業務中にお客さまから「意見・ご要望を頂いた際には、ビル全体（契約先）へのご意見・ご要望であることを念頭に、自分勝手な判断で回答をせず、担当者からの指示を得るようにしています。検定試験でも似たような設問があったので、正しい対応だったと確信できたことは自信になりました。私たちの提供する警備サービスは、毎日の生活における「安全・安心・快適さ」を守ることに。秘書が上司のサポートをするように、お客さまの毎日をサポートできるように高品質なサービスを提供していきたいです」。

昨年度からVIPに特化した警備に携わる



社内で行っているホスピタリティサポート研修。車椅子利用者や目の不自由なお客さまへの接し方、サポートの仕方を、体験しながら学ぶ



Special Security Teamの水田隼人さん。「秘書検定で勉強してみても、電話対応の音が、地声では低過ぎるかもしれないと思い当たりました。以来、普段より少し高めの声で電話に出るようにしています」



(上・下) 社内での秘書検定受験の様子。試験監督も社員が務めた



大型複合ビルの警備に携わる五十嵐浩二さん。駅での警備と異なり、受付でのお客さま案内業務やビルに入居するお客さまへの電話連絡などの機会もある

水田隼人さんは入社6年目。平成29年の11月に秘書検定2級に合格した。

「秘書検定の問題と自分の普段の仕事の仕方を照らし合わせ、どのような行動だと気遣いが足りないのか、あるいはやり過ぎなのかを理解

することができました。今の仕事では警備対象者の意向が一番重要。駅やビルでの警備の場合よりもさらに上司と部下の関係に近いので、学んだことは、すぐに取り入れられることが多いですね。言葉遣いは、これまで心掛けてきた

ことが間違っていなかったと確認できてほっとしました。基本的に報告以外でこちらから話し掛ける機会はありませんが、相手から雑談などで声を掛けられたときにも、自信を持って、焦らず受け答えができています。余裕ができたから上位級にも挑戦したいと思っています」。

全員合格を目指して 秘書検定3級、2級の 取り組みを進めたい

安心・安全・快適さを実現することは警備員としての基本である。だからこそ、警備の現場で求める人材に必要とされる資質は、社会人として、「ルールを守る」ことが第一であり、次に求められるのは「人柄のよさ」だと薬師係長は説明する。

「警備員の言動でお客さまが不快な思いをすると、契約先の施設への不満やクレームになってしまいます。逆に、一般のお客さまに満足してもらっても、契約先の依頼を逸脱するとそれは契約不履行になる。契約先と一般のお客さま、両方に満足してもらえないサービスが必要と考えられる人でないと務まらないのです。

駅構内やビルなどの現場での決まりや指示は絶対に守らなければなりません。しかし一般のお客さまに『決まりなので』と言ってしまつては角が立ちます。そこで『恐れ入りますが、このような決まりですので……ご協力をお願いしますか』と言えるかどうか。人柄がよければ、心配りもよいものになる。我々がぜひ鍛えていきたいと思つて、これが秘書検定には全て網羅されています」。

薬師係長も、団体受験導入に先立って秘書検定3級、2級、サービス接遇検定2級に合格している。自身も7年間、警備の現場を経験してきたため、秘書検定の内容がどれほど役立つか身に染みて分かっている。そのため、業務に役立つ資格を取りたいという社員には、「ぜひ秘書検定を！」と強く勧めているそうだ。

秘書検定は合格すれば終わりだが、定期的に学習の効果を測定するために、小テストを配付している。この問題は、秘書検定の試験問題を参考に、秘書を現場の警備員に置き換えて作成したケーススタディーだ。問題に解答・解説を付けており、各自で取り組み、振り返りをしてもらうためのもの。合格して終わりではなく、基本を折に触れて確かめ直すことができるよう工夫している。

同事業部での秘書検定の合格者は、現在100名強。事業部全員が合格できるまで取り組んでいきたいと薬師係長は意欲的だ。

「多くの社員が秘書検定の考え方に共感してくれるようになりました。相手が契約先でも一般のお客さまでも、同僚社員同士でも、人柄のよさを発揮していくことが大切です。学んだことを現場でしっかりと体現してもらえるところを評価し、それは契約先や一般のお客さまからの評価にも必ずつながると思つています」。