

JSグループ (東京都新宿区)

技術とマナーの両輪が 仕事の質を上げる

JSグループは、株式会社システム・サイエンス、株式会社ジャコム、JSホールディングス株式会社の3社からなるIT企業グループだ。全国に拠点を持ち、システム開発や、ロボットの自社開発などを行っている。同グループでは、事務職、技術職の区別なくマナーの習得に力を入れている。マナー教育に取り組むIT企業が少ない中、「IT系の技術職にもビジネスマナーは必須」と語るのは、3社の代表取締役である牧野武志氏だ。同グループのビジネスマナーに対する考え方と取り組みについてお話を伺った。



代表取締役の牧野武志氏。「技術もマナーも兼ね備えているのがJSグループの特長。社員には「他社との違いを見せつけるように仕事をしなさい」と日頃から話しています」

技術が高いのは当たり前 職業人としての 在り方が問われている

JSグループは、システム開発を行う株式会社システム・サイエンスと株式会社ジャコム、グループ全体の総務や経理を担当するJSホールディングス株式会社の3社からなるIT企業だ。全国に事業所を持ち、各種ソフトウェア開発やロボット開発などを行っている。昭和49年の設立から「人のために人が創る」を基本理念に業務を行ってきた。3社の代表取

締役である牧野武志氏は、「情報システムがますます多様化する中で、利用する『人』が快適で信頼できるシステムは、創り出す『人』の意思や技術が高くなければ成し得ないと考えています」と語る。

同グループでは、お客さまには高い技術を提供するだけでなく、丁寧な対応も重要視している。IT企業では、技術者が直接お客さまと話をしながらシステムを作り上げ、そこから新たに仕事をもらう技術営業のスタイルが一般的だ。そのためお客さまから問われるのは、技術の高さと、お客さまへの丁寧な対応力だ。だが

からこそ、技術職がきちんとビジネスマナーを習得していることが、お客さまから信頼を得て、次の仕事につなげるための必須条件なのだ。

「技術者はどうしても技術先行になり、マナーがおろそかになりがちです。IT業界全体としても、マナー教育に取り組む企業はあまり多くありません。しかし、技術者も対人業務である以上、当然マナーは必要です。最後まで相手の話を聞く、受け答えがきちんとできる。こういった基本的なことがお客さまとの信頼関係の礎を築きます。当グループではしっかりと取り組んでいこうと方針を立てました」。

現場の抱える問題意識が 会社を変えていく

J Sグループでは平成28年からビジネス実務マナー検定の団体受験を始めた。事務職だけでなく、技術職も含めた全社で受験する理由を、株式会社システム・サイエンス取締役執行役員の小泉博之氏は次のように話す。

「当時、コミュニケーション能力の不足やお客さまに対する基本的なルールを分かっていないなど、技術者にヒューマン的な資質が足りないという問題意識が技術職のリーダーたちにありました。そこでビジネス実務マナー検定の話が出たのです。もともと事務職だけが受験していましたが、リーダーたちも挑戦。技術職にとってもマナーを学ぶにはよい検定だということ、職種を問わず受験するようになりました。」

リーダーたちから始まった技術職の受験は、今では全国の営業所も含め、3社全てに広まった。小泉氏は、「リーダーたちが自分で考え実行していくので、社長や役員からトップ・ダウンで指示するよりもスピード感があり、検定の浸透は早かったですね」と当時を振り返る。

現在は主に新入社員が6月に2級に挑戦している。ビジネス実務マナー検定2級の合格者は330名以上、3社合わせて70%を超えた。

今では、マナーを身に付け、検定に合格するための環境が全社で整えられている。会社から

問題集が貸し出されたり、合格者には資格手当が支給されたりする。

中でも特筆すべきは勉強会だ。J Sグループには「委員会活動」と呼ばれるものがある。社内の課題解決を目的に組織されており、その中の一つに教育委員会がある。コミュニケーションスキルの向上や資格保有率アップを目指して活動しているが、この委員会が主体となり、1、2週間に一度、終業後に勉強会を開いている。ビジネス実務マナー検定の指導担当は委員の中から選ばれ、一人の担当者が3〜5人の社員を受け持つ。任意参加だが、勉強会に参加して検定の学習を進める人が多い。

団体受験を始めておよそ3年たつが、小泉氏は社内の変化について、次のように変化を口にする。

「マナーの向上はもちろん感じています。加えてコミュニケーションの面も変わってきました。われわれは一人だけで行う仕事はなく、5〜30人の規模で仕事をするようになります。2級に合格した社員が増えたことで、全体がコミュニケーションの取り方を心得ているので、仕事を円滑に進められるようになりました。」

取り組みを続けてきたことで、採用時にもよい影響が出始めたという。

「社員の質が上がることで、新しく入る人の質も上がってきました。学生が社員に憧れて入社してきたり、活躍している卒業生がいるということ、学校側が『こんな企業があるよ』と勧め

てくれたりしています。社員の質が高いということが、数ある企業の中から学生に選ばれるひとつのポイントになっているのです。入ってくる人の質が高くなれば、さらに会社の質も上がります。好循環となり、会社により変化が起きていると思います。」

身に付けた知識が 仕事の自信につながる

J Sホールディングス株式会社の管理部に所属する柏崎優香さんは入社3年目、株式会社システム・サイエンスでSE（システム・エンジニア）として働く鶴田悠馬さんは入社2年目。2人は、それぞれ入社した年の6月にビジネス実務マナー検定2級に合格した。

J Sグループのマナー教育について、柏崎さんは「就職活動のときに説明会で『しっかり教えます』と聞いていました。会社としてマナーをきちんと教えてくれるというのは大きな魅力でした」と話す。

学生時代にビジネスマナーを学ぶ機会がなかったと話す2人。鶴田さんは勉強を始めた頃をこう思い返す。

「最初のうちは、初めて知ることが多くて大変でした。郵便封筒の大きさや郵送方法の違いなどは入社するまで触れる機会がなく、覚えるのに苦労しました。新人研修で名刺交換や基本的なマナーを先輩から教えてもらいながら、自分で検定の勉強を進めました。分からないことは

株式会社システム・サイエンス取締役執行役員の小泉博之氏。「お客さまとの関係や社員だけでなく、これから一緒に働こうという人にまでいい影響が出始めています」



柏崎優香さん(右)と鶴田悠馬さん(左)。「先輩の姿を思い浮かべながら後輩指導に当たりたい」(柏崎さん)。「言葉遣いや対応など、もっと勉強していきたい」(鶴田さん)

その都度調べ、一つ一つ理解することを大切にしました」。

柏崎さんが新人研修で印象的だったと話すのは、総仕上げとして行った寸劇だ。4、5人ずつグループに分かれ、間違ったマナーを含んだ台本を書き、発表するというもの。一つのグループの発表に対し、他のグループのメンバーは挙手して意見を言い、間違いを当てていく。

「台本を書くために、ビジネス実務マナー検定の問題集を何度も読み返しました。劇はどの

チームもとても盛り上がり、意見が飛び交いました。そこで覚えたマナーは忘れられません」。

また、柏崎さんは問題集で学習するだけでなく、教育委員会が主催するビジネス実務マナー検定の勉強会にも参加した。

「先輩が実際の仕事の場面を想定して具体的に教えてくれたので、検定の知識と実務を結びつけて覚えることができました。勉強方法について相談すると、『合格するには過去問を完璧に仕上げる。間違えた問題は、テキストの何ページに書かれていたかまで確認して、総合的に進めることが大切』と教えてくれました。入社から受験までの期間は3カ月もありませんが、学習する機会が十分だったので、時間にも気持ちにも余裕を持って臨めました」。

新人研修、勉強会、そして自主学習を重ねて2級に合格。身に付けた知識が役に立ったと実感する瞬間について2人はこう語る。

「もともとコミュニケーションはあまり得意ではありませんでした。そのため、チームの輪に入るときや、作業しながら素早くやりとりするときはどう声を掛ければよいかを意識して勉強しました。また、同期や先輩と積極的に雑談したり、仕事の話をしたりしました。今では苦手意識がなくなり、業務中もスムーズにやりとりができるようになったと思います」(鶴田さん)。

「私が所属する部署には、グループ3社あての電話がかかってきます。電話対応にはスピード

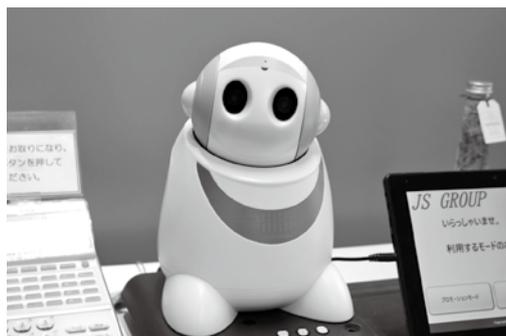
感と丁寧さが求められ、言葉遣いや受け答えが間違っていないか不安に思うこともありました。ビジネス実務マナー検定を勉強したことで、今では自信を持ってはきはきと答えられるようになりました。成長を実感しています」(柏崎さん)。

2人は今後、後輩を指導する立場になる。仕事や検定への目標を聞かせてくれた。

「もつと現場で経験を積んで、いつかビジネス実務マナー検定1級に挑戦したいです。SEもお客さまと接する機会の多い仕事ですから、マナーが身に付いていないと業務も上手くいきません。技術もマナーも磨いていきたいです」(鶴田さん)。

「私も今後1級に挑戦します。勉強したことが役に立っているという実感があったので、さらにも上を目指していきたいです。後輩指導は、どう伝えれば分かりやすいかを意識しながら、自分の経験を踏まえて教えたいです。また、ミスをしてしまったとき、申し訳ないという気持ちをいかに真摯に伝えるか、ミスをどう挽回していくかといった心のプロセスも伝えていきたいと思っています」(柏崎さん)。

JSグループのマナー意識は、これからも受け継がれていくだろう。



自社開発の癒し系受付代行ロボット・システム「SERAPIS(セラピス)」。お客さまをあいさつで迎え、受付担当には来客を知らせてくれる