

株式会社ロイヤルコーポレーション（広島県広島市）

マナーの知識と教養を自信に お客さまを出迎える

株式会社ロイヤルコーポレーションは、広島県を中心にさまざまなライセンス事業を展開しており、インストラクターやフロント、営業などのスタッフが活躍している。同社では数年前から秘書検定への取り組みを始め、毎年新入社員が秘書検定2級に挑戦。「社会人として必要な努力を学ぶ機会として、秘書検定を位置付けている」と語るのは、総務室課長の高嶋寛人さんだ。同社が秘書検定を導入した狙いと成果を伺った。

万人に対して 襟を正した フォーマルな対応が目標

株式会社ロイヤルコーポレーションは、ロイヤルドライビングスクール、広島クレーン学校、マリンドライビングスクールロイヤル、ロイヤルドローンスクール広島等の4分野で事業を展開する総合ライセンスカンパニーだ。広島県を中心に複数の拠点を持ち、インストラクター、フロント、企画営業などの職種でスタッフが活躍している。

「当社が行っている事業は教育業であり、同時にサービス業でもあります。お客さまは10代の学生から高齢者講習に来る方まで幅広く、学生さんであれば丁寧でありながら距離感を感じさせないように、ご高齢の方にはゆっくりと聞き取りやすい話し方をするなど、相手に合わせた対応を心掛けています」と話すのは総務室広島事務所の重田莉緒さんだ。

同社には、接客応対における目標がある。それは、「万人に対して、襟を正したフォーマルな対応」をすることだ。運転技術の指導において、インストラクター



株式会社ロイヤルコーポレーション総務室広島事務所の重田莉緒さん。重田さんは入社前の秘書検定の学習で自主的に準1級も受験。独学で進めながらも2回目の挑戦で見事合格した

広島県広島市には、ロイヤルドライビングスクールと広島クレーン学校の広島校がある。その他、福山市をはじめ各地でライセンス事業を展開している





竹田昌衣さん(右)と谷口亜矢さん(左)。二人とも、「今は先輩をお手本に、日々立ち居振る舞いを覚えています」と話す。「今後はサービス接客検定も受験したい」と意欲的だ

は講習者をサポートする役割だと重田さん。一昔前の自動車教習所は厳しく教えられるというのが一般の方のイメージのようだが、そこに同社は一石を投じたかったと言う。「当社では、インストラクターが指導に当たる際には、講習者のできないことに寄り添って、一緒に解決する姿勢を基本としています。そうすることで、安心して教習に通ってもらえ、安全運転の技術をきちんと身に付けていただ

ると考えています」(重田さん)。

また、講習者をお客さまと捉え、一流のホテルのようなおもてなしをすることで、同業他社との差別化を図る狙いもあるという。こうしたおもてなしの姿勢を身に付けるために、新入社員研修や秘書検定の学習、生け花教室などを実施している。

「会社名に『ロイヤル』という言葉が含まれていますが、この名の通り気品ある応対をすることを会社として大切にしています。目指すおもてなしをお客さまに提供するためには、基本的なマナーと教養を身に付けることが必須。また、おもてなしの心を持つことで、気持ちよくお客さまをお出迎えできると考えています。言葉遣い一つ取っても、お客さまにきちんとした日本語を使うことは、相手を尊重する姿勢そのものだと思います。社員一人一人が知識や感覚を磨くために、さまざまな学習機会を設けているのです」(重田さん)。

秘書検定受験を通じて 社会人としての意識を育てる

同社では数年前から、新入社員全員を対象に秘書検定2級の受験に取り組んでいる。6月ごろ学生に内々定を出し、秘書検定のテキストを2冊送付。学生はそのテキストをもとに自身で学習を進め、入社前の11月に試験を受ける。

秘書検定を導入する以前は、FAXによる通信講座で学生に一般教養を学ばせていた。しか

し、それではレポートを期限までに提出するとしても、知識としては消化できていない人もいたのではないかと。そう考え秘書検定に切り替えたのだ。秘書検定を導入した狙いについて、総務室課長の高嶋寛人さんは次のように話す。

「入社前の学生に秘書検定を学ばせる大きな狙いは二つあります。まず一つ目は、努力の大きさに気付いてもらうことです。仕事を始めれば、努力し結果を出すことが常に求められます。テキスト代や受験費用は会社が持つので、検定受験は彼らにとって、初めて会社が自分に投資してくれたことに対し結果を出す機会です。個人への投資は無条件になされるわけではありません。結果ありきです。一番最初の投資として会社側が機会を用意するので、そこで精一杯努力する。そのことの意味を理解してもらいたいのです。

二つ目の狙いは、自信を付けることです。資格は形として残ります。秘書検定2級合格は、中途半端なやり方では勝ち得ることはできません。苦労して取得した資格は、マナーの知識を自分のものにするのももちろん、社会人として初めて努力した証しとして彼らの自信と財産になります。だから秘書検定を受験させるのです。学生から社会人への意識改革を行うよい機会になっています」(高嶋さん)。

秘書検定受験の他にも、入社日から1週間かけて行われる新入社員研修では、お寺での修行や同社が経営する農園でのグループワーク、外

部講師を招いた実践的なマナー講習を行っている。

秘書検定や新人研修の効果について重田さんは、「内定時にはおどおどしていたり落ち着きがなかったりした人が、研修が終わる頃にはすっかり自分の意見を言えたり、敬語に自信を持って話せるようになっていたりと変化が見られます。現場に出て、さらに成長していく姿が毎年楽しみです」と笑顔で語ってくれた。



フロント業務に当たる谷口さん。
フロアでは次の講習を待つ人の明るい声でにぎやかだ



免許事務センターで書類を取り扱う
竹田さん(右)。画面に向かうまなざしは真剣そのもの

秘書検定の学びが 社会人になる準備の 大きな支えになった

マリンライセンススロイヤルの免許事務センター室に勤務する竹田邑衣さんと、ロイヤルドライビングスクール広島校でフロント業務を担当する谷口亜矢さんは入職1年目。竹田さんは免許取得に関する書類の取り扱いが、谷口さんは対面や電話でのお客さま対応や配車手続きが主な業務だ。二人は平成30年11月に秘書検定2級に合格。卒業論文と並行しての受験だった。

どのように検定の学習を進めたのか二人に聞いた。

「秘書検定も卒業論文も、その日の目標と時間を決めて勉強していました。テキストを繰り返し読み込み、特にきちんと覚えておきたい箇所はノートに書き写しました。接遇用語は使い慣れていなかったので苦戦しましたが、諦めずに繰り返し問題を解くことで使い方が分かるようになりました」(竹田さん)。

「秘書検定と卒業論文を交互に進めていました。卒業論文もあって大変でしたが、検定の勉強は今まで知らなかったことが多くて面白く、さまざまなことを学べました。私は敬語の言い回しが難しく感じられたので、単語帳を作って空いた時間に見返していました」(谷口さん)。

仕事に就いておおよそ1年。先輩の背中を見ながら

毎日の業務をこなしてきた二人は、秘書検定2級に合格したことをこう振り返る。

「学生の頃、相手から何か言われたときに『分かりました』と答えていました。ですが、秘書検定の勉強をしたことで、『承知いたしました』『かしこまりました』と返事する方が感じがよいと知ったことがとてもよかったです。私は業務でお客さまと直接お会いすることはありませんが、社内の人たちとのやりとりの中でよく使います。言葉を持って使えることで、電話対応に緊張しなくなったり、落ち着いて話せるようになったと、日々の業務で実感しています」(竹田さん)。

谷口さんも、「固定電話を使う機会があまりなかったのですが、誰からかかってきたのか分からない電話対応に苦戦しましたが、明るく感じのよい対応を意識するうちに少しずつ慣れてきました」とうなずき、こう続ける。

「学生の頃は、目上の人といえれば先生だけでなく、敬語を話す機会も多くありませんでした。けれど、内定式で会社の先輩方や役員の方々と言葉を交わして、きちんとした敬語で話せるようにならないければ、会話することもままならないのだなと気の引き締まる思いでした。それ以降、検定の勉強や現場での先輩の話し方に耳を澄ませるなどして言い回しなどを日々学んでいます。これからは勉強を続け、また先輩の背中を見て、さらに自信を持って対応できるようになりたいです」(谷口さん)。