

## 株式会社影山鉄工所 (静岡県沼津市)

# 社員間の連携を強化し、 ビジネスマナーの向上にも取り組む

沼津駅から程近い工業団地に本社を置く株式会社影山鉄工所は、70年以上にわたり鉄骨施工や溶接の技術で建設業を支えてきた。家族経営の小さな会社からマーケティングを巡り事業を拡大している最中の同社では、社内のチームワークの形成だけでなく、社外のマナーの水準を上げることも目標としている。ICT技術も取り入れながら、対面のコミュニケーションの重要性にも目を向ける同社の人材育成について伺った。

**新たな時代を見据え、  
主体的に行動できる  
人材を求める**

静岡県沼津市に本社を置く株式会社影山鉄工所は、70年以上にわたり、オフィスビルや住宅、倉庫、店舗等の重量鉄骨施工や溶接を主な事業として行ってきた。職人により受け継がれた確かな技術がものをいう世界だ。

代表取締役の影山彰久氏は、3年前に父から会社を引き継いだ。影山社長自身も、17年ほど前に職人として仕事に就いた。当時は社員数人

の小さな会社。この20年ほどの間に幾度かの不況を経験し、新たな事業にも目を向ける必要があることを感じたという影山社長は、新たな時代を見据えて積極的にマーケティングを図っており、ICT事業や訪問看護など新たな分野への事業拡大も果たしている。それに伴い、この数年で社員は約60名にまで増えた。

同社で今必要な人材は、「主体的に行動できる人」「自らを向上させ、変化に対応していける人」と影山社長は言う。

HRブランディング部で人事を担当する廣瀬真希さんは同社について「こうしたいと提案



影山彰久代表取締役



静岡県沼津市にある本社のオフィス。昨年改装し、フリーアドレスのおしゃれな社屋に。シャワー室なども備え、事務方のスタッフと製造部門の技術職が自然に触れ合い、交流を持ちやすい環境になった

したことは、『じゃあ、やってみて』と任せてもらえる職場」と話す。社員全員を対象にした研修もそうして実現した一つだ。

「昨年度は毎月研修を行い、一年かけて社員全

HRブランディング部の  
廣瀬真希さん



ビジネス系検定の窓口を担当する  
工務部工務グループの筒井友香さん

員に影山鉄工所の精神を理解し体感してもら  
えるよう努めてきました。この4年ほどで急激  
に社員が増えたため、まずは考え方を共有する  
ことが大切だと考えています」(廣瀬さん)。

もちろん研修内容も廣瀬さんらが開発して  
いる。昨年度の研修は事務方と製造部門で分け  
たが、今後は職域を超えて、同じビジョンを共  
有できるように研修を検討中だ。

## 独自開発した

# 日報アプリケーションで 社内コミュニケーション促進

急激に成長する会社では、社員に対してどの  
ような力を求めているのか。特にコミュニケー  
ション面について聞いてみると、「働く上で求

められるコミュニケーション能力は、それぞれ  
の立ち位置と相手によって変わってくると思  
います。相手の立場に立って、『自分が嫌なこ  
とは相手も嫌だろう』と想像できる人であって  
ほしい」と影山社長。

同社の仕事は、例えば、注文に合わせて設計  
し、資材の仕入れを行い、工場で製造して検査  
し、出荷して現場で施工と、社内だけでも何段  
階にわたり多部署が関わる。各段階で横の連携  
をしなければならぬわけだ。

「社内の風通しがよくないと、不備が起き、フ  
ラストレーションがたまります。また、誰がプ  
ロジェクトのどの部分を担当しているかが分  
からず、ミスが起きたときには誰のせいな  
んだと追及し合うことにもなるし、不信感も生  
まれます。何より、エンドユーザーによいもの  
を提供するという目的を達成することができま  
せん。製造業では特に、業務を円滑に進める上  
でチームワークは欠かすことができないもの  
だと考えています」(影山社長)。

そういったコミュニケーション上の課題の  
解消のために同社で取り入れたものの一つが、  
社内のICT部門で独自に開発した日報のア  
プリケーションだ。市販のシステムは事務職向  
けのものが多く、分厚い手袋をしていたり手が  
油で汚れていたりする製造部門の技術職には  
使うのが面倒なものだった。手間が少なく、パ  
ソコンに詳しくなくても使用できるように、簡  
単に入力できるシステムを作ったのである。

「そこには、単に作業の記録だけでなく、一言  
『ありがとう』を書き込める機能を付けました。  
すると、ちょっとしたお礼を、社員が積極的に  
書き込むようになったのです。〇〇さんが教え  
てくれた方法でうまくできましたとか、お客さ  
まが喜んでくれましたとか。誰でも反応がある  
とうれしいものです。各目のスマートフォンで  
も見られるようにしているのですが、年下の職  
人や他部署の人がコメントしてくれているこ  
とを知り、それが見たくてスマートフォンに替  
えた年配の職人もいます」(影山社長)。

声を掛け合い、感謝の言葉を伝える。人間関  
係づくりの基本だが、対面では照れくさくて直  
接言いにくいようなことも、画面越しだからそ  
可能になる場合があるのだ。

さらに、一年半をかけ  
て社員全員が社内SNS  
でつながるようにし、各  
プロジェクトの進行状況  
や担当者がひと目で分か  
るようにした。日報と併  
せて使用することで、社  
員間のコミュニケーション  
の円滑化に一役買って  
いる。自社の状況に合っ  
たICT技術を取り入れ  
ることで、社内間の連携  
や交流が円滑化した事例  
といえるだろう。



ICT企画推進室の菊池邦治さん(左)と髯崎祐介さん。  
共に昨年夏に中途入社し、ビジネス実務マナー検定2級に合格した

## ビジネス系検定の受験が 自身のマナーの 振り返りの機会になる

ICT技術を取り入れる一方で、影山社長は、社員に社会人としてのマナーの知識とスキルを身に付けるよう求めてきた。きっかけは数年前、影山社長が経営者として参加した勉強会で知り合った人を会社に招いたとき、社員のあいさつの仕方や態度について苦言を呈されたことだったという。

「お客さまによく思ってもらえないと、よい仕事はできません。事業拡大に伴い、特にICTや設計部門も含めた事務方のスタッフは、さまざまなお客さまと接することになります。弊社の社員として、一定レベルのビジネスマナーを身に付け、実行してもらいたいと考えています」(影山社長)。

家庭で身に付けるのが難しい時代になったことも踏まえ、何か一般的に行うべきマナーの基準になるものはないかと検討したときに出会ったのがビジネス系検定だった。影山社長自身も検定を受験し、これなら皆の意識を高めることができるのではないかと考え、事務方のスタッフには必ず秘書検定もしくはビジネス実務マナー検定を受験させている。

工務部工務グループの筒井友香さんは3年前に、中途採用で入社した。廣瀬さんと共に2年前に秘書検定2級に合格。「この1年ほどで

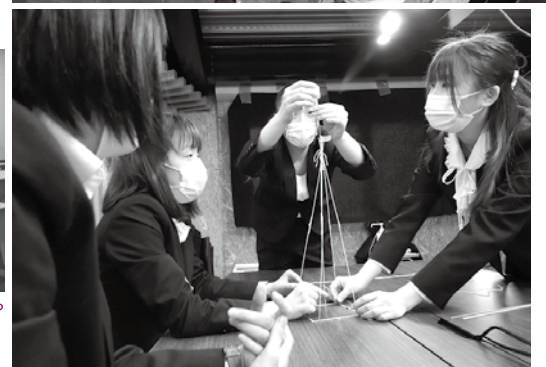
多くの社員が検定を受験しています。社内外で求められる一定レベルのマナーが身に付いているか、確認できていると思います」と話す。自身も、社長の礼状を代筆する際やお客さまと話す際に、秘書検定で学んだ敬語やマナーが役に立っているそうだ。

ICT企画推進部の鬢崎祐介さんと菊池邦治さんは、昨年、中途採用で入社したばかり。

鬢崎さんは、7年ほど前に以前の職場で新人社員としてマナー研修を受けたという。「でも、あまり覚えていなくて、改めてマナーについて考えることができました。特に勉強になったのは上司に対する行動や振る舞い。社会人経験を経た今だからこそ、実感できることが多かったです。私自身の仕事では社内の人と関係することが多いので、相手が受け入れやすいようなコミュニケーションの取り方を意識するようになりました」と検定から得たものを振り返る。

社会人経験は約20年という菊池さんは、違った視点で思うところがあったようだ。

「同じ回に何人か受験したのですが、合格に至らなかった若手社員もおり、同じ問題集で勉強したのに何が違ったのだろうと考える機会になりました。私自身は、以前の勤め先で上司や周囲の先輩たちを見てどのような振る舞いが適切なのか自然と学んだことも多かったと思います。今度は、私ができるように自分の姿を見せながら教育する立場になることを意識させられましたね。お客さまに失礼のないように、



若い社員の手本にならなければと思っています」(菊池さん)。

中途入社が多い同社では、前職でビジネスマナーの指導を受けてきた人も多いが、検定に挑戦することはそれぞれが実践してきたマナーの振り返りにつながっているようだ。

採用や研修などを担当し、同



この4年ほどで社員が増加したため、企業理念や望まれる人材について、仕事に向き合う姿勢など、ビジョンを共有するための研修に力を入れている

社の人材育成を推進する立場でもある廣瀬さん。「弊社は受付を設けておらず、席もフリーアドレスのため、誰もがお客さまの応対をする可能性ががあります。応対する人が、影山鉄工所の印象を決めるので、お客さま一人一人に丁寧で気持ちのよい応対ができるよう、マナーは皆に学んでもらいたいと思っています。今後も継続して受験を進めていく予定です」と、社員への思いを話してくれた。