

株式会社リンレイサービス (東京都中央区)

秘書検定を活用したマナー指導で 感じのよさと丁寧さの基準を共有する

学校や公共施設、オフィスビル、病院などから、清掃や設備管理、警備、受付、学校用務などの業務を受託している株式会社リンレイサービス。同社では、それらの現場で働く社員が、来訪する人々に対してよい印象を残すことを重視してきた。有形の商品を持たない同社にとって顧客に提供するものは、人の行動であり、人材育成は最優先の課題。そのため入社後には、さまざまな形で繰り返し研修を行う。その中には、秘書検定も大いに活用されている。同社での人材育成について伺った。

一人一人の成長が 会社の成長につながる

株式会社リンレイサービスの社員は約1600人。そのうち1500人以上が、全国各地の学校や公共施設、オフィスビル、病院などで清掃や設備管理、警備、受付、学校用務などの業務を行っている。中途入社の子社員、パートタイムで働く社員が非常に多いのが特徴だ。

同社にとっては、顧客である企業や組織だけでなくそれぞれの施設を利用する人々、つまり「お客さまのお客さま」も大切である。リンレ

イサービスの社員であっても、それぞれの施設のスタッフとして見られることになるため、感じのよい振る舞いは必須だ。そこで入社後には、企業方針の理解はもちろん、安全衛生や個人情報保護、モラル意識やコミュニケーションの伸長といった品質の向上と差異化を図る内容まで、さまざまな研修を行っている。

接遇とマナーの研修もその一環だ。

「本社の社員だけでなく、職種や現場ごとに定期的にマナー講習を行い、丁寧なあいさつやお辞儀、お客さま対応の言葉遣いなどをそれぞれの業務に即した指導をしています」。

こう説明するのは、マナー指導・基礎研修課の山下美香課長代理。山下さん自身も以前はパート社員として勤務していたが、証券会社で秘書として働いた後、専門学校や大学でマナーを教えた経験から、8年前に同部署に任用された。

社内のマナー研修を担当する山下さんが、指導の手掛かりの一つにしてきたのは秘書検定だ。

「まずは本社の社員から、上司や



本社でのマナー研修の様子。
電話対応の基本を振り返り、
ロールプレイングで練習する



(左から) CS事業本部城東事業部エリアマネジャーの畠田知美さん、都内コミュニティ会館受付勤務の勝村令子さん

マナー指導・基礎研修課の山下美香課長代理。「私も現場にいたからこそ、感じのよい対応の大切さ、実際に起こり得る場面がよく分かります」



チームメンバーとの関わり方、仕事の進め方などを理解してもらうために受験を推進しました。男性社員の中には、以前は『秘書検定は受付業務の人や若い女性が受験するもの』とか『自分には関係ない』と思っている人が多かったようです。しかし秘書検定の内容は、どのような職種であっても社会人の基本として学び、身に付けておいてほしいことばかり。勉強して合格した人が確実にスキルアップしているのは目に見えるもので、上司から評価してもらえようになつたという事例も。年々、社内でも秘書検定を受け入れる雰囲気が出てきたことを感じています」。

取引先のさまざまな現場で清掃や施設管理

などの業務を行う社員の平均年齢は約60歳。パート社員が多く、これまでに接遇やマナーについてきちんと学ぶ機会がなかった人もいる。そのため、マナー中心の研修を入社時だけでなく年数回行っている。

「研修では話し方や姿勢、対応の基本から、接遇とは何か、お客さまへのおもてなしの気持ちなどをどのように行動で表現するかといったことまで繰り返し説明します。説明だけでは実際にお客さまに接したときに行動できない人も多いので、周辺の道を聞かれたときや、たばこを吸っているお客さまに喫煙所に移動してくれるように頼むときなど、よく起こる場面を想定したロールプレイングも行います。実際にやってみると『こういう言い方をすればよいのか』と気が付いてくれるようです」。

指導の成果があり、現場の社員の中にも秘書検定に興味を持つ人が増えてきた。合格した人が生き生きと仕事をしている姿を見て、自ら学びたいと思う人が増えていくのが分かると山下さん。それがひいては、積極的にお客さまのことを考える姿勢につながると期待している。「資格は一生の宝。一人一人の成長が会社の成長につながると信じています」。

それぞれの現場で、

自信を持つって

感じのよい対応ができる

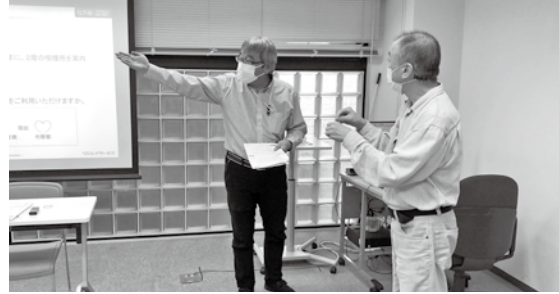
都内のコミュニティ会館で受付スタッフと

して働く勝村令子さんは、令和2年に秘書検定2級に合格した。コロナ禍で時間ができたことが、お客さまに対するマナーを振り返るきっかけになったという。「自宅でごっこつと勉強しました。家族も合格を喜んでくれたことが一番うれしかったです」と話す勝村さん。業務で特に役に立っているのは言葉遣いだ。

「慣れない言い方がたくさんあったため、口になじむように何度も繰り返し声に出して練習しました。そのおかげで、『こちらでございませ』などの丁寧な言い方が自然に口に出るようになり、より丁寧な対応ができるようになりました。言葉がスムーズに出てくるようになれば、お客さまが困っているときに率先して声をかけることができます。さまざまな場面を想定して、もつとお役に立てるようになりたいと思っています」(勝村さん)。

城東事業部でエリアマネジャーを務める畠田知美さんは、コミュニティ会館のスタッフとして働いていた令和元年にサービスマナー検定2級・準1級、秘書検定2級・準1級に合格した。「現場の経験は長かったのですが、それを裏付ける資格を何も持っていませんでした。自分に自信を持ちたい、また、これまでに取ってきた行動が適切だったのかどうかを振り返りたいと思ったのが受験のきっかけでした」。

受験の目的はそれまでの行動の確認のためだったが、2級に合格したことで「もっと感じのよい振る舞いができるようになりたい」と上



現場の社員に対する接遇研修。どのような言い方をすれば相手に伝わりやすいか、しぐさはどうするか。解説とロールプレイングで身に付けてもらう

を目指す意識が芽生えたと畠田さん。準1級面接試験に挑む際には山下さんの指導を受けた。

「社内で教えてもらえるのはありがたかったです。立ち止まったりお辞儀をしたりするとき、一つ一つの動きをきちんと止めることでメリハリがついた美しい動作になることが実感できました。やっているとつもりでもできていないことがあって、反省も多かったですね。合格してからは、ご利用者さまに『接客応対がいい』と声をかけてもらえることが増え、実践できている自信ができました」(畠田さん)。

現在はエリアマネージャーとして、現場の社員とのコミュニケーションや上司への報告、仕事の進め方にも、学んだことを生かしている。

社会貢献として、

マナー講習会を開催

立ち居振る舞いや言葉遣いは、ベテランになるほどおさなりになってしまいうことがあ

「当たり前前のことを当たり前にする。これがなかなか難しいのです」と山下さんは言う。感じのよいマナー、接遇を現場で実践できているかどうか。集合研修で指導して終わりではなく、一般客を装ってそれぞれの現場に電話をかけたり訪問したりと抜き打ちのチェックも行い、必要に応じて研修を追加するそう。階層別、職種別など、折りに触れて研修の機会を設けることの大切さを山下さんは痛感している。

同社ではこの数年、社員向けに業務の一環として行う研修以外にも、社外の人向けに無料でマナー講習会を開催してきた。

一つは、秘書検定準1級の問題や面接試験を題材とした社会人向けの講習会だ。年に数回開催しており、秘書検定の受験を希望する人や社内ではなかなかマナー研修を受ける機会がない人など、近隣の企業や地域からさまざまな背景の人が受講する。もちろん同社内からも、自己研鑽のために受講する社員がいる。講師は山下さんが務め、秘書検定の基本的な考え方、場面ごとの具体的な対応の仕方、応対や言葉遣いの実際などを領域ごとに解説。休憩時間には受講者一人一人に声をかけ、それぞれの目的や課題、日常生活や職場での疑問などにも耳を傾ける。社員だけでなく外部の人も含めて、マナーを学ぶことで「感じのよい行動が実践できる人を増やしたい」と考えてのことだ。

もう一つは、令和元年から行ってきた小中学校でのマナー講習会。もともとは、ある中学校

から「生徒が職業体験に行く前に、自己紹介の仕方や働くことの意義、社会人としてのマナーを教えてほしい」との要望があり、それに応えて始まったものだ。ニーズがあるなら、次世代育成の取り組みとして複数の小中学校で開催を続けている。

このような取り組みには、同社がマナーや接遇を大事に考えていることを社会にアピールする意味がある。顧客に安心感を与えられるし、講習に参加してくれた人の勤め先が、新たに顧客になってくれることもある。

だが目的はそれだけではない。「何よりも、相手を思いやって行動する」というよい文化を、もつと多くの人に知ってもらいたいというのが一番の願い」と山下さん。

「社内で培ってきたものを社内だけにとどめるのではなく、周囲にも波及させていくことは、社会貢献になると考えています。リンレイサービスは、お客さまの近くに寄り添う存在でありたい。お客さまを思って行動する、その思いをお伝えするのに、マナー講習会は大きな意味を持つと考えています」。



秘書検定の筆記試験問題や準1級面接試験の課題を用いたマナー講習会も開催。秘書検定の考え方を基本としながらも、山下さんの経験から、実際のビジネス現場で実際に起こるケースや対応も交えて柔軟に解説している

