



サービススタッフの育て方 023

シーシーアイ株式会社(岐阜県関市)

学習と実践を継続し、業務で生かせるマナーを育成する

シーシーアイ株式会社では6年前から、受注センターを中心に電話応対や接客応対、ビジネスマナーのレベルアップを図ってきた。部署や希望者ことしの勉強会を定期的に開催し、検定試験を活用することで業務で活用できる力の育成を目指す同社の取り組みについて伺った。

求めるのは 変革し続ける人材

岐阜県関市の工業団地に本社を置くシーシーアイ株式会社は、昭和24年の設立以来、自動車用のブレーキ液やエンジンクラーント、カーケア用品や防音材、フォークリフト用のウレタンタイヤなどを開発・製造・販売するカーケミカルトップ企業として成長を続けている。

技術に重きを置き、常に「安心・安全」を追求した新製品の開発に努める同社の強みは、取引相手である自動車メーカーを一社に限定していないことだ。国内ではトラックも含め全12社と取引しており、そのシェアは約60%。つまり新車が10台あれば6台には同社のブレーキ液、エンジンクラーントが充填されていることにな

る。またアメリカ、台湾、イギリス、タイ、中国、オーストラリア、メキシコ、ブラジルの8カ国に営業と生産の拠点を築き、大手自動車メーカーや日系自動車メーカーに供給しているため、同社の製品は日本国内のみならず世界の市場でも約20%のシェアを獲得している。

国内各地に工場を持ち、出向者も含めると社員は約220名。社員の約4割が研究開発に携わるといふ企業風土から、化学分野の出身者が多いそうだが、どのような人材を求めているのだろうか。

「変革し続ける人材を求め、育成するというのが当社の社長が掲げる目標です。そのため新人にも『プラン・ドゥ・チェックを継続できる』『感性を研ぎ澄まし、対象物をしっかり見て差を見つけ出すことができる』ことを強く求めて

います。また社会人として働くには「健康第一」、元気であることも重視しています。

営業業務部を統括する市東英夫常務取締役はこう説明する。

このような人材を獲得し、活躍してもらいために、社内では学びと成長の機会を数多く用意している。大学などから講師を招いて行うさまざまな体験ゼミや研修、各種検定試験への取り組みがそれだ。社会人になるとどうしても日々の業務に追われてしまいがちだが、仕事の精度を上げるため、またさらなるスキルアップのため、月に何度も部署ごとあるいは希望者を募つ



営業業務部を統括する市東英夫常務取締役

社内の研修でマナーの指導を行う営業業務部の日沖篤美部長(中央・立っているのが日沖部長)



ての勉強会を行い、モチベーションを維持するよう努めている。

検定試験を

日ごろの言動を見直す機会に

事務職の社員にとっても、継続的な学習は無縁ではない。

同社で顧客との窓口となっているのは営業業務部内にある受注センターだ。この受注センターを中心に一般的なビジネスマナーを基礎とする業務についても、5年ほど前から定期的に研修を行っている。

きっかけは、7年前に組織を改変し、各営業部ごとで分かれていた受注業務を、受注センターという一つの部署に統合したことだった。

「その際に、受注の電話業務を行うスタッフのレベルにばらつきがあり、一定の水準にまで高める必要を感じたのです」と話すのは、同じく営業業務部の日沖篤美部長だ。受注センターのスタッフは、20代前半の女性が中心。以前は、先輩から後輩へとマナーなども厳しく指導されたが、最近では指導役となる人材も少なくなり、なかなか社内ですら統一された対応マナーが伝わっていなかった。また、近年では、新卒者の一般的なマナーに対する理解が低く、特に敬語などの話し方ができないことに問題を感じるようになっていたという。

「やはり、家庭で厳しくしつけられる機会が少

なくなっているのでしょうか。できれば学生のうちに基礎的なことはできているといいのですが」と市東常務も話す。

そこで電話応対に関しては、年に2回NITTから講師を招いて実践的な「電話応対研修」を行うことにした。新人研修として全員が一回受講した後は、受注センターのスタッフと、その他の部署から選抜された社員が受講しており、「選抜された人には、現場に戻ってからリーダーとなってくれることを期待しています」と市東常務はその狙いを説明する。

研修では、電話口での基本的な態度から実際の応対の問答など、電話を使って実践的な練習を行う。受注センターのスタッフはその成果を試すため、財団法人日本電信電話ユーザ協会主催の電話応対コンクールにも出場し、例年、地区大会を勝ち抜いて岐阜大会までは2名程度が出場しているそうだ。今年は県大会の総合部門で一人が入賞、初参加者から選ばれるファーストクラス賞にも一人が選ばれ、好成績を収めている。

秘書的業務を行う経営企画室のスタッフは、受注センターとは異なり、主に直接の応対を担当する。そのためこちらも「接客マナー研修」として、年3回の外部講師による研修と、月に2回、日沖部長の指導による社内研修を行っているそうだ。

「こちらはお客さまをロビーから応接室に案内し、要求に答え、お見送りをするところまでを

中心に実技の練習をしています」(日沖部長)。

これらの研修で学んだことの確認という位置付けで、同時期から秘書検定の受験も始めた。

「以前は個人的に秘書検定を受験している社員もいたようですが、会社として学習を助けたり、評価をしたということはありませんでした。何とか検定をうまく活用してレベルアップしてほしいと考え、受注センターのスタッフを中心に、経営企画室や庶務などの部署からの選抜者が、2級から1級まで、毎回20〜30名が受験しています」(市東常務)。

秘書検定の勉強は各部署長が責任者となって、自主勉強会の形で行っている。

「若い人が多いので、テキストや過去問題を読んだだけでは、設定されている状況などが把握できないのです。ですからそれを解説し、現場での実際とつなげる形で教えています」と話す市東常務も、受注センターのスタッフと勉強会を開いている。

検定の取り組みは徐々に拡大している。男性もマナーは知っておいた方がいいということ



受注センターのスタッフを中心に、選抜メンバーが受講する電話応対研修

で、昨年度は営業などの男性社員25名がビジネス実務マナー検定2級を受験し、全員が合格。団体優秀賞を受賞した。

さらに、現在は管理職を中心にビジネス文書検定にも取り組んでいる。市東常務が講師となつて月2回、勉強会を行つており、約30名が自主的に参加。これからも継続していく予定だ。

お客さまからは 少しずつよい評価も

ビジネス系検定の導入に当たつて、市東常務はビジネス文書検定1級を、日沖部長は秘書検定1級を自ら受験し合格した。そのお二人が指導を担当する研修、勉強会で意識して行っているのは、参加者へのフィードバックである。市

東常務の手元には、個々人の学習の記録をまとめたファイルがある。毎回テストなどを行つて項目ごとに点数の推移をチェックし、今どんな状況か、何を目標にしようか、どこが弱くてどこはよいかなどを、その都度、伝えるようにしているそうだ。

秘書検定をはじめとする検定試験のよいところは、日ごろの行いをチェックするきっかけになるところだと日沖部長は言う。

「検定試験を通して、普段の生活や社内では気付かない、標準的なマナーを知ることができます。どうしても岐阜県特有の応対や言葉遣い、マナーになつてしまいがちですが、仕事先が広がるとそれだけでは対応できません。気付きのきっかけとしては、やはり役に立つと思ひます」。

ただ、こうした新卒者への教育をきっかけに社内に戻してみると、年配の社員でも、のし袋を間違えたり、二重敬語などの間違つた敬語を使う人も少なくない。染み付いた癖はなかなか抜けないのだ。「上の者ができないでは、下の者ができるようにはならない」と市東常務。マナーに関しては、日々の職場で手本となる人がどうしても必要だと実感しているが、社員それぞれが検定で学んだことを日々の業務に生かすところまでなかなか至らないという悩みもある。

「合格したからといって能力が保証されたと思わず、さらなる研さんを積んでほしい。自分なりに学習を継続して上位級を目指す社員もいますが、せっかく学んだことも使わなければ忘れてしまいます。社長が『現場で使えなければ意味がない』とよく言うのですが、いかにして使える力にしていくか、それが課題ですね」(市東常務)。

しかし、歩みは遅くとも少しずつ成果は出ている。

「お客さまから対応が悪いというお叱りを受けることはなくなりまししたし、『電話の声が明るくてとても気持ちがいい』『ぜひこの声の人に会いたい』とお褒めの言葉を頂くこともあります。さらに、我々が考えているレベルで使える力となるように継続して変化を促していくことが大切だと思つています」。

長い目で見て取り組んでいきなると市東常務は語ってくれた。



受注センターでは定期的に秘書検定の勉強会を行っている



来客対応の機会が多い経営企画室のスタッフには年3回の外部講師による研修以外にも、月2回の社内研修を行っている。覚えたことを身に付け、実践できるようになるのが目標だ



ビジネス文書検定の勉強会は月に2回、各部署から希望者を募ったところ約30名が参加