



サービススタッフの育て方 027

日本交通株式会社
(東京都北区)

全社挙げて秘書検定に挑戦し ヒューマンスキルのレベルをアップする

日本交通株式会社はタクシー、ハイヤーのトップ企業である。とりわけハイヤーはその質の高さで有名だが、その質を維持し確保するため、ハイヤー乗務員はさまざまな研修に参加する。そのハイヤー運転手を先頭に、全社を挙げてヒューマンスキルに挑戦している。

80年以上の 歴史を誇るハイヤー事業

横断歩道で信号待ちをしているとさまざまな会社のタクシーが目の前を通り過ぎる。屋根に乘せられたランプには各社のトレードマークが描かれている。都内でよく見掛けるのが桜にNのマークだ。車体の側面には「NIHON KOTSU」。日本交通である。日本交通株式会社は首都圏を中心にハイヤー・タクシー事業を展開している。保有台数はハイヤー約550台・タクシー約3500台と業界トップクラスを誇る。

初代社長である川鍋秋蔵氏が昭和3年に1台のハイヤーで個人営業を始めたのをきっかけ

に、昭和20年に日本自動車交通株式会社を設立。今日に至るまで、常に新しい取り組みを打ち出し業界をリードしている。

とりわけハイヤー事業は創業から80年以上の歴史を持ち、こだわりのサービスで顧客を増やし事業を拡大してきた。高級個別輸送機関連であるハイヤーは完全予約制であり、タクシーと違い路上で手を挙げては止まってはくれない。ハイヤーは企業の役員や団体幹部などが移動手段として利用するほかに、官公庁への出入りも許可されていることから、園遊会などの格式ある場面でも利用される。また、海外から来日する政府関係者や要人の送迎サービスも請け負う。「ハイヤーにはお客さまに確約することが三つあります。一つは交通事故を起こさないこと。

二つ目が情報を漏らさないこと。三つ目が拉致されないなどの安全を確保すること。この三つを厳守してお客さまを目的地までお届け

する。それがハイヤー乗務員の使命であり役目です」と話すのは同社ハイヤー研修センターの岩楯幸男主任教官。

ハイヤーを利用する顧客の中には、国政運営や企業運営を担う要人も数多くいる。彼らが移動手段としてハイヤーを選択する理由は、先に述べた三つを厳守してくれるという信頼があるからなのだ。その信頼を裏切らないためには、徹底した乗務員教育が必要とされるのは言うまでもない。そこで同社では銀座営業所にハイ



ハイヤー研修センターの主任教官を務める岩楯幸男さん。自身も10年以上、ハイヤードライバーとして活躍していた経験を持つ



新人研修の様子。
あいさつの練習からスタート



秘書検定のテキストを掲げながら指導する岩橋さん

ハイヤー乗務員として 持つべき考え方を 秘書検定で養う

「新たに乗務員として入社した者は、当センターでハイヤーの使命と役割について学んでもらいます。法令教習・初任教習と呼んでいるもので、十日間に渡りハイヤーマンとして必要なスキルを身に付けてもらうための新人研修です。当社が独自に作成した55項目のマニュアルに沿って、交通ルールや運転技術などドライバードライバーとして基本的なことや、わが社のブランドイメージを壊さないためのルールについても指導します」（岩橋さん）。

研修において、運転技術を磨き必要な知識を身に付けることは乗務員としての絶対条件であるが、それに加え同社では、立ち居振る舞いや

マナーを身に付けることがハイヤー乗務員には必要と考え、秘書検定3級の内容を研修に取り入れ指導している。秘書検定導入の狙いについて岩橋さんはこう話す。

「当社のマニュアルを全てこなせたとしても、態度や立ち居振る舞いがなっていないならば、お客さまに質の高いサービスを提供することはできません。そこで新人研修において秘書検定の内容を取り入れ、マニュアルで足りない部分を補っています。機密を守ることの重要性や忠告の受け方など、ハイヤー乗務員として身に付けるべきことを秘書検定で学ぶのです」。

教材となるのは『秘書検定クイックマスター3級』（早稲田教育出版社）だ。岩橋さんはマーカーや色ペンでびっしりと書き込まれたテキストを片手に、ポイントやキーフレーズを確認しながら一日数頁ずつ解説していくという。

「短時間で一気に説明するのではなく、毎日、数頁ずつ丁寧に解説することが内容の理解につながります。授業は座学が中心ですが、実技練習にも検定の内容が登場します。例えば、ドアサービスのロールプレイング。ここでは車のドアを開け、お客さまを乗せて安全に配慮しながらドアを締めるまでの所作を練習します。そこで敬語の使い方も指導すれば、動作を学びながら言葉遣いも身に付けることができます。さまざまな場面で、検定内容を関連付けて解説するのが効果的です」（岩橋さん）。

ハイヤーマンの動作を学びながら、秘書的な

感覚も養う。その徹底した指導が、高品質のサービスを提供できるハイヤー乗務員を生み出すのだろう。しかし、研修を受ける側にしてみれば十日間という短い期間で、マニュアルのほかに、秘書的な技能まで身に付けるのは容易なことではない。レベルの高いサービスを実現するためとはいえ、なぜそこまで立ち居振る舞いや所作にこだわるのか。その理由を岩橋さんはこう語る。

「ハイヤー乗務員には転職してきた人が多くいます。中には、何度も転職を繰り返してきた人もいます。そうなってしまったのは、その人の所作に少なからず問題があったからではないかと思うのです。振る舞いがよくないと、評判が悪くなり評価も落ちがちです。逆に所作がきちんとしていれば信頼してもらえます。自分に正しい所作が身に付いているかどうかを確認するため、まずは己を知ることが必要だと伝えていきます。秘書検定を学習すると『正しいと思っていたことが間違っていた』と気付き、誤った所作を直すことができます。自分を大きく変えるきっかけになるのです」。

研修の初日。「キャリアデザイン」という時間の中で岩橋さんは「この仕事を最後の転職にしてください」と1時間かけてじっくり話す。話の内容がすつと



扉の開閉を練習するハイヤー乗務員。
足の位置や腕の高さなど細かく指導する



研修センターお手製の秘書ドライバー認定証。検定に合格すると桜のマークが付く。左上の川井高士さんもハイヤー研修センター教官の一人

社内に波及する 教官の熱い思い

胸に入る人もいれば、すぐに納得できない人もいるだろう。「人によって感じ方が違いますから、納得できるタイミングは人それぞれです。一人一人と向き合い、その人に合った伝え方ができるかどうか。そこが肝心です」。繊細な配慮の裏に、岩楯さんの指導に対する熱い思いと乗務員への愛情を感じた。

その思いは社内で共有されている。ハイヤー研修センターで指導に当たる教官は現在3人。

そのうちの一人である井上薫さんは入社3年目の若手社員だ。ハイヤー乗務員として約2年半勤務した後、昨年9月教官に抜てきされた。「教官になるならば」と井上さんは昨年の12月に秘書検定3級に、今年の2月には2級に合格した。現在、同センター開催の「秘書検定合格セミナー」でも講師を務めている。

「セミナーでは『これを覚えてください』という指導はしません。私自身、3・2級に挑戦した際、暗記するのではなく問題を解いて感覚を養いました。受講者にも『暗記はしないでください』と話し、考える癖を付けさせます。そのために、まずは問題を提示し解いてもらう。全員が解き終えたら答え合わせと同時に、受講者から意見を出してもらいます。その意見を基に全員で議論し、なぜそう思ったのか？ なぜ適当なのか？ の『なぜ』の部分突きつめて皆で考えるようにしています」と井上さん。早くも自身の指導法を確立しているようだ。

秘書検定に挑戦するのはハイヤー乗務員に限ったことではない。今年の2月には各職種42名が秘書検定3級に挑戦し、全員が合格。銀座営業所で営業マンとして活躍する仲治明彦さんもその一人だ。仲治さんは2級にも挑戦し、見事、合格を勝ち取った。

「乗務員に検定を勧める立場になったため、継続10年で初めて挑戦しました。この年になると間違っていることを指摘してくれる人も少なく、人に聞けない常識もあります。その辺りを学べるよいチャンスでした。約1時間の通勤時間を有効に使い学習に励みました。秘書検定で身に付けたことは営業の場面ではもちろん、電話応対にも役立っています。秘書の方から直接お電話をいただくこともあり、そこでしっかりと応対することが顧客獲得にもつながります」（仲治さん）。

土日に開催される秘書検定合格セミナー。社員は問題を必死に解く



従業員が奮闘する姿は経営者を動かし、川鍋一朗社長は全従業員5000人に自分も秘書検定に挑戦することを伝え、秘書検定3級を受験。試験終了後、同じ試験会場にいた社員と共に答え合わせをするため、足早に喫茶店に入ったという微笑ましいエピソードを岩楯さんは聞かせてくれた。

「『宣言したからには合格するしかない』という思いもあったと思います。無事に社長も合格できました。当社では検定に合格した従業員に川鍋社長が直接、当センターお手製の合格証を手渡しています。これは社員の励みになるし頑張った証にもなります。今回、合格した社長には私から『社長、おめでとうございませう！』と言って渡す予定です。滅多にできない体験ですね（笑）」と岩楯さんは満面の笑顔で語る。

全社が「品質向上・信頼向上」という目標に向かうとき、さまざまなアプローチ方法があるだろう。その中で、接客を始めとするヒューマンスキルのレベルアップが有力な方策であることを、同社の事例は示している。

秘書検定3・2級に合格したハイヤー研修センター教官の井上薫さん（左）と銀座営業所次長の仲治明彦さん

