



## サービススタッフの育て方 028

### 東京警備保障株式会社つくば支社（茨城県つくば市）

# 警備保障会社らしい 受付業務を提供したい

東京警備保障株式会社は警備業務を主体としながら、さまざまな業務を請け負う警備会社。つくば支社では警備業務と受付業務を行っており、受付スタッフの教育に力を入れている。サービス接遇検定の受験を推進しているのも、「お客さまに満足していただけるサービスを提供したい」との思いからだ。つくば支社の受付スタッフ指導を中心に、お話を伺った。

## 警備業務だけではなく さまざまなサービスを提供する

東京警備保障株式会社は昭和40年に設立した50年近い歴史を誇る老舗の警備会社だ。現在は東京・神奈川・大宮・つくば・千葉・成田に支社を構える。

同社は長年培ってきたセキュリティのノウハウを生かした警備業務を柱とし、お客さまの安心を実現してきた。ここ数十年は業務拡大のため、警備以外にもさまざまなサービスを提供している。受付案内・代表電話取次、マンション管理・ドライバー・電話交換・ポーター・宿舍管理・養護学校バス添乗など、支社によって

提供する業務は異なるものの幅広く展開する。特徴はこれらの業務において、請負の形を取っていることである。

「当社はスタッフを派遣するのではなく、一括して業務を請け負うスタイルを取っています。派遣であればスタッフの指揮命令権は派遣先にあります。請負の場合はわれわれに指揮命令権があります。そのためお客さまの注文や要望は、雇用先であるわれわれが管理しています。受注先の要望をしっかりと把握できていれば、お客さまが希望するサービスを継続的に改善しながら提供することが可能です。そこが派遣との違いであり、請負のメリットだと思います。とりわけそのメリットが生かされているのが受付業務です」。

こう説明するのは福田博取締役だ。今回は受付業務にスポットを当て、同社つくば支社での受付スタッフの教育について伺った。

つくば支社がある茨城県つくば市は、国内

最大の研究・学術都市として発展し続けている地域だ。緑豊かな敷地には大学・高等学校・中学校などの教育機関や、企業や財団の研究機関などの施設や工場が多く存在する。それらの施設において、同支社の受付スタッフが受付業務に従事している。福田取締役はそこでの受付業務の特長についてこうに話す。



福田博取締役。  
警備業の資格講座や  
警備関係の検定講座で講師を務める

「特長はやはり、警備会社のスタッフとしてプロのセキュリティ目線で受付業務を行えることです。これは警備会社ならではの当社の強みであり、派遣会社や他の会社との差別化になります」。

福田取締役が言うように、セキュリティを意識した行動は警備会社だからこそ可能な内容である。それを実現するため、受付スタッフには徹底した報告と厳密な入出管理が求められ、さらに非常時の高い対応力を備えることも求められるのだ。

## 請負業務だからこそ徹底したスタッフ教育が求められる

警備会社ならではの受付業務を提供するために、そして受注先の要望に応えるために、受付スタッフの教育が重要であることは想像に難くない。では、その教育はどのように行われているのだろうか。受付スタッフの教育を担当する荻野美樹さんにお話を伺った。

「入社したばかりの受付スタッフには新任教育を義務付けています。スタッフの入社時期はそれぞれ異なるため、ほぼマンツーマンで行います。新任教育後に行われる現場での研修にも日数を要するため、新任教育にあまり時間を取れないのが実情です。期間は二日間。ここでしっかり指導します。まず、請負業務とは何か、受付業務とはどういったものかなど基本的なこと

を話します。その後に警備業としての受付の役割、緊急事態が起きたとき自分は何をすべきか、誰に連絡すべきか、お客さまにはどのような対応を取るべきかなどを理解してもらいます。講義だけではなく、実技訓練として緊急時の模擬練習も行います」（荻野さん）。

業務に関する基本的なことだけでなく、警備会社の受付スタッフとして果たすべき役割と緊急時の対応まで含む教育は、同社ならではのものといえる。しかし、それだけでは受注先に満足してもらえないサービスを提供することはできないと福田取締役は話す。

「警備目線の教育は非常に重要です。しかし、それだけではお客さまに満足していただける受付業務を提供することはできません。では何が必要か。それは高い接客能力です。品格のある身だしなみと対応、言葉遣い、目配り、気配り、心配り。相手の立場に立った対応が必須です。受注先の顔として、会社のイメージアップを担える受付スタッフであるためには、サービス業に携わる意味についてきちんと理解しなければなりません」（福田さん）。

こうした考えが基礎となっている同社では、新任研修でも「サービス業とは何か」について学ぶ時間を設けるほど、サービスの品質向上に力を入れている。さらなる向上を目指して、つくば支社では昨年からはサービス接遇検定2級の受験を推進し始めた。検定を導入した理由を荻野さんはこう話す。



8月に実施された受付スタッフの研修。受付業務ならではの笑顔の練習から心肺蘇生などまで、学ぶことは多岐にわたる



受付スタッフの教育を担当する荻野美樹さん。荻野さんはサービス接遇検定3級、2級、準1級とビジネス電話検定知識A級、実践級に合格。ビジネス電話検定においては平成24年度文部科学大臣賞個人賞を受賞。検定で身に付けたスキルを教育に生かしている



受付スタッフの勤務先を巡回し、業務の様子をチェックする荻野さん。「アドバイスと共に、よい点を伝えることが重要です」と話す



「検定の問題には適切あるいは不適切なものを選べという選択問題がたくさんあります。正しい判断をするのは意外と難しい。特に自分の判断に頼ってきた人は、どう判断すればよいのか悩みます。検定を学ぶことで、お客さまが何を求めているのかを客観的に考える癖を付けてほしいのです。受付の現場で、毎日仕事をしていれば3カ月程度で業務内容を身に付けることができます。大切なのはそこから先です。どのように接客のレベルアップを図るか。自分の接客に満足してしまえば、成長はそこで止まりま

す。ところが検定を学習すれば、問題として登場するサービスのさまざまなシチュエーションにどう立ち向かうか、実際に自分の頭を悩ませて判断をしなくてはなりません。それが非常に効果的なのです」(荻野さん)。



大手企業で受付業務に就く大久保幸子さん(右)と小野和代さん。大久保さんは今年6月に受験したサービス接客検定2級に合格。4月に入社したばかりの小野さんは、次回の受験に向けて勉強中

し学習する。もちろん、荻野さんも「勉強の調子はどうですか」などと声を掛け、受験へのモチベーションが続くようにフォローしている。

## 質の高いサービスを 提供するために スタッフに自信を付けて もらいたい

基本教育と合わせて、さらに上を目指すために検定受験を推進した結果、受注先から褒められることが増え、成果は着実に上がっているようだ。しかし、同社の受付スタッフには家庭を持ち、子育てをしながら仕事をする人も多くいる。そうしたスタッフにとって、家庭と仕事を両立し、さらに自ら進んで学習するのは並大抵のことではない。スタッフたちは同社の教育システムをどのように感じているのだろうか。

今年4月に入社したばかりで、市内にある大手企業の受付スタッフとして勤務する小野和代さんは「受付業務は初めてだったので不安でいっぱいでしたが、業務を始めるに当たり丁寧に指導してもらえたのがよかったです。今年11月のサービス接客検定2級にチャレンジする予定です。業務に慣れてきたところで、検定に挑戦できるのとてもよい機会だと思います。よい結果が出るように頑張ります」と話す。その姿は実に生き生きとしている。

小野さんと同じ勤務地で働く大久保幸子さんは今年6月の検定に合格した。「実は約10年ぶ

りの社会復帰で昨年入社し、人生で初めて検定に挑戦しました。テキストと問題集でさまざまな場面での接客応対を知ることができ、それが業務においても役立っています。自分に足りない部分を検定の学習で補うことができたような気がします。訪問されたお客さまに気持ちよく受付を通っていただけのように、これからもスキルアップに努めたいです」と語る大久保さんは、ブランクを感じさせない。

お話を伺ったお二人からは、生き生きとした輝きが伝わってくる。その理由について荻野さんは次のように語る。

「自信から来ているのだと思います。業務に関して受注先からお褒めの言葉をいただいたり、検定に合格したことがスタッフの自信につながっているのです。私は教育係として全てのスタッフに仕事の喜びを感じてもらいたいと願っています。家庭と仕事を両立することは大変です。だからこそ、それをバネにして自分自身の存在価値を高め、どんどん周りに認めてもらってほしいのです。受付スタッフとして認めてもらうためには、お客さまに満足していただくことが一番。そのために、検定受験を勧めたり教育にも力を入れています。教育を担当する者として、スタッフの挑戦を後押ししサポートすることが大切だと考えています」。

教育担当者の熱意は、受付スタッフのレベルアップに着実につながっているようだ。