



サービススタッフの 育て方 030

アサヒグループホールディングス株式会社 (東京都墨田区)
アサヒビール株式会社 (東京都墨田区)

秘書検定の学習を通して 秘書としての意識と技能を育む

アサヒグループホールディングス株式会社では、3年から5年程度で人事異動が行われ、営業から秘書への異動も珍しくない。そうしたこともあり、メンバーは新人秘書が多いという環境である。そこで同社秘書部門では、より早く秘書実務を身に付けるため秘書検定1級の取得に力を入れている。その取り組みはグループ会社の一つ、アサヒビール株式会社秘書グループでも採用され、秘書検定の学習が事業領域を超えて広がっている。両社の秘書検定の取り組みを伺った。

社員同士の交流によって 秘書検定の受験が広まる

アサヒグループホールディングス株式会社は、アサヒビール株式会社などグループ企業を束ねる純粋持株会社だ。創業以来、約一世紀以上にわたり酒類やソフトドリンク事業を展開している他、近年では食品関連の事業などを展開している。

平成23年、純粋持株会社への移行に伴い、酒類事業はアサヒビール株式会社(以下、アサヒビール)に、ソフトドリンク事業はアサヒ飲料株式会社などに分かれ、商号もアサヒグループホールディングス株式会社(以下、アサヒグループ)に変更された。事業体制の大きな変化

はあったものの、グループ企業の間では部署や事業領域を問わず、社員同士が親交を深める伝統は今なお続いているという。

「グループ会社の社員同士でコミュニケーションを取ることで、仕事の悩みを共有したり連帯感が生まれます。さらには知識や技能の向上にも結びつき、例えば秘書職で言えば役員の仕事を円滑に進めることが可能になります」と語るのは、アサヒビール秘書グループの井上聡担当部長だ。

アサヒグループとアサヒビールでは、それぞれの秘書室に所属する秘書の技能向上のためにも連携を深めている。

両社の人事異動では、社員は通常3年から5年のスパンで異動することが多く、一つの部署

に10年以上所属するケースは少ないのだという。現在ア

サヒグループ秘書部門には7名の秘書、アサヒビール秘書グループには5名の秘書が在籍しているが、その多くが1〜3年目の新人秘書だ。

アサヒグループ秘書部門では、立ち居振る舞いの手本となるようなベテ



東京都墨田区に位置する本社ビル。
左後ろには東京スカイツリーがそびえる



書類を作成する際は秘書検定の教本に載っている型を参考にして
いるそう。従来のやり方を見直す
きっかけになっている



業務では常に“笑顔で感じのよい応対”を心掛けているという塔本氏



右から井上聡担当部長、樋口千桂副主任(アサヒビール)、
美濃茉莉絵主任(アサヒグループ)、塔本智美主任、清水弘子課長補佐(アサヒ
ビール)、全員、秘書検定1級を取得している

ラング秘書ばかりではない環境で、新しく配属された秘書をいかに早く育てるかが課題の一つとなっていた。その解決策として始めたのが秘書検定の受験だった。その狙いについてアサヒグループ秘書室で役員秘書を務める美濃茉莉絵主任は次のように語る。

「今までは秘書室に配属になってから、各自が社内マニュアルを読んだりOJTを通して、自社の仕事の仕方を学んでいました。ですが、それだけでは秘書としての基本的な立ち居振る舞いまでカバーすることはできません。そこで秘書検定で学ぼうということになったのです(美濃氏)。

美濃氏自身、以前はアサヒビール株式会社の営業部門に所属していた。営業部門として求められるものと、秘書として求められるものには大きな違いがある。例えば服装一つとっても、営業部門では動きやすさを重視したビジネススーツを選んでいましたが、秘書として役員やお客さまに接する際には、相手にとって感じがよく見える、清潔感のある服装を心掛ける必要がある。そのほかにも、こまごまとした秘書実務の知識と技能を、どのようにすれば習得できるか悩んでいたという。

そのとき先輩の秘書から「秘書検定1級を受験してみたらどうか」と

勧められた。初めから最上級を受験する理由は「より早く、確実に知識と技能を身に付けるため」であると美濃氏は話す。

美濃氏はまず筆記試験に向け、就業後や休日を利用して知識の習得に励み、見事突破。面接試験に当たっては早稲田ワーキングスクールの面接講座に通い、プロからの立ち居振る舞いの指導を受けた。

「お辞儀の仕方や立ち方などはテキストを見て勉強しましたが、自分の立ち居振る舞いを客観的に見るのはとても難しいのです。秘書としての立ち居振る舞いを学ぶには、やはりプロから直接指導してもらうことが一番の近道だと実感しました(美濃氏)。

美濃氏の経験を聞き、いち早く反応したのが、前述のアサヒビール秘書グループの井上氏である。秘書検定の内容と効果に着目し、アサヒビール秘書グループでも取り入れようと考えた。そして平成25年1月には「秘書検定1級を取得しよう」という目標を掲げ、両社で秘書検定の取り組みが始まった。

秘書検定の学習で世の中のスタンダードを知る

塔本智美主任はアサヒビール秘書グループに配属されて、今年で2年目を迎える。塔本氏も営業部門の出身であり、秘書グループに配属されたときは戸惑うことの連続だったと振り返る。



右からアサヒグループホールディングス株式会社秘書部門の美濃茉莉絵主任、アサヒビール株式会社秘書グループの塔本智美主任。二人ともアサヒビール株式会社営業部からそれぞれ秘書室に異動した

「営業の仕事は取引先と接することが多く、どちらかと言えばアポイントメントを取って自ら先方に伺うことが多い職種です。しかし秘書はその反対。来社したお客さまの対応がほとんどですから、配属された当初は対応の仕方に戸惑うことばかりでした。例えば最初の来客の面談が長引いた場合、後に控えている方にはどのように応対すればよいか。お待ちいただくかどうか、お待ちいただく場合どのように説明したらよいか。状況に応じて臨機応変に対応しなければならぬのですが、最初はその見極めが上手にできず、よく先輩に迷惑を掛けていました」（塔本氏）。

そのときに助けとなったのが秘書検定だったと塔本氏は続ける。基本的な職務から役員との

接し方まで扱われている秘書検定は、業務を進めるときの手本になるだけでなく、対応のバリエーションを増やすのに役立つ。

「社内マニュアルは守らなければなりません。一般に通用するかと言えばそうではない場合もあります。それに引き換え、秘書検定の内容は基本の〆型が中心。スタンダードな立ち居振る舞いを身に付けることができるのが強みです」と井上氏もうなずく。

美濃氏も「上司に会議の通知文の作成を頼まれたとき、今までは前例に沿って作成することが多かったのですが、その書式が一般社会で通用する正しい方法なのか、相手に失礼に当たらないのかと考えるようになりました。秘書検定の学習は今までのやり方を見直すきっかけにもなっています」と語る。

上司の分身になる という意識で、業務に関する 知識を習得したい

アサヒグループ秘書室では昨年春より、グループ各社の秘書を集めて勉強会を始めた。昨年のテーマは「同社の国際事業を理解すること、もう一つは〆贈答の知識を深めることである。

美濃氏は「私が営業部門に所属していたときは、営業に関する知識を覚えることが一番求められました。秘書はそれだけでは不十分。上司が担当している仕事の内容はもちろん、そ

れ以外に関わりのある内容についても把握し、知識を身に付けなくてはなりません。例えば、他部署から回ってきた会議の開催案内を見ると、内容が上司の専門外であることがしばしばあります。そのときに秘書が要約して上司に伝えることができれば、上司の負担を軽くすることができ、勉強会はそのためにも必要なのです」（美濃氏）。

グループ各社で勉強会をすることによって、秘書同士のコミュニケーションを深めるだけでなく、業務に関する共通認識を持つことにも役立っている。

「毎日刻みで来客対応や会議などをこなす役員は多忙です。私たち秘書は、上司の〆分身」となったつもりで、上司のスケジュール調整などの秘書業務をこなさなくてはなりません。それには自社の経営方針や上司の仕事の仕方についても学ぶ必要があるのです。そのためにもさまざまな部署の秘書が集まり、情報交換をすることはとても効果的なのではないかと思えます」（井上氏）。

秘書検定や秘書同士のコミュニケーションを通して、効果的に秘書業務のレベルアップを図っている両社。今後の目標は何だろうか。

「これまでは短い期間で異動してしまい、せっかく身に付けた知識や技能を後に続く秘書に残せなかったのですが、これからは効率的、効果的に秘書の技能を学び伝える環境を整えていきたい」と井上氏は語ってくれた。