



サービススタッフの育て方 019

東洋テックス株式会社
(香川県高松市)

秘書的センスを磨き、 事務職のパワーアップを目指す

厳しい経済情勢が続く中、「優秀な人を少なく採用して、徹底して鍛える」という少数精鋭主義を採っている企業が今、主流となっているようだ。その流れは、一般事務職にも及んでいる。東洋テックス株式会社では、会社のイメージアップにつなげようと、事務スタッフを主な対象として、ヒューマンスキル育成に力を入れている。同社の取り組みを紹介する。

社員の成長が、 会社の成長につながる

瀬戸内海に面する港町、香川県高松市は四国の玄関口として発展を遂げてきた。高松市の人口は約42万人。高松都市圏としては約84万人を擁する四国の重要拠点である。フローリングなどの住宅建材メーカー・東洋テックス株式会社は昭和10年に、この地に創業した。床材、中でも原材料の木にこだわり、健康志向のフローリング開発に力を入れ、業界トップクラスのポジションを築いてきた。現在、従業員数は海外も含め約700名。

2代目社長として、同社の飛躍、発展の基盤を築いてきた塚田昭義氏のモットーは「企

業は人なり」。社員一人一人の成長が、会社の成長につながるという考え方だ。こうした信念の下、塚田社長は一人一人の社員に目を向け、それぞれの成長を促し、見守ってきた。しかし、会社が成長し、従業員数が増えていくにつれ、一人一人に目を向けることが難しくなってきた。そこで注目したのが、専門性に応じた各種の検定資格であり、その活用である。検定導入のメリットについて、塚田社長はこう話す。

「私が社長になった当初は従業員は1000人足らずでしたから、一人一人に十分目を届かせることができませんでした。しかし、会社が成長するにつれてそうもいけなくなり、人が育つていくような新たな仕組みが必要でした。検

定資格に注目したのは、専門性を深め、仕事の質を高めることにつながるからです。それは社員個人にとっても会社にとっても望ましいことです。加えて、同じ目標や基準を共有することによる波及効果も見逃せません。先を行く人、後に続く人の間で、教え、教えられるという関係もできてくるでしょう。実際に、上位級を取得した人が勉強会を行ったり、何かにつけて後輩を



緑豊かな快適なオフィス環境、社屋、受付ロビー



塚田昭義社長

引つ張り上げてくれているようです」。

同社には、研究職や技術職、営業職などさまざまな専門を持つ人が働いているが、ここでは本社の事務系女子社員にスポットを当て、その取り組みを紹介したい。

高松市の郊外にある本社は、クスノキやケヤキなど深々とした緑に包まれ、閑静な佇まいを見せている。明るいい外光が差し込むオフィス内にはバラやランなどの生花がふんだんに飾られ、さわやかな香りとともに、サラソンのような華やきを醸し出している。つややかでしっとりとした光沢を放っている足下のフローリング材は、もちろん同社製だ。



電話応対の研修。
指導に当たる人事課の
田中淳代さん（上段右端）



秘書から事務スタッフへ、 秘書検定活用を広げる

本社を訪れた日、会議室では發送課や経理会計課、資材購入課などから事務系女子社員6人が集まり、電話のマナー研修が行われていた。講師役を務めるのは、人事課の田中淳代さんだ。田中さんは入社1年目に、ビジネス電話検定の「知識A級」「実践級」に同時合格。現在は、ビジネス電話検定の取りまとめ役であり、講師役として、随時後輩指導に当たっている。ビジネス電話検定は、事務系女子社員の必須検定として「知識A級」「実践級」の全員取得を目標としている。

「新人研修で電話応対の基本を学んだ後は、配属先で日常業務に携わりながら、電話の受け方・切り方から、敬語の使い方などの言葉遣いまで、先輩からきめ細かい指導を受けました。また『こうした方がもっと感じがいい』『こう言えば相手も話しやすい』など具体的に指摘してくれるので、そうか、なるほど、とその都度いろいろなことに気付かされました。おのずと自分でも工夫するようになり、電話応対力が磨かれていったように思います。今は先輩を指導する立場になりましたが、先輩から教わったこと、検定を通して学んだこと、それを先輩にしっかりと伝えていきたいですね」。

ビジネス電話検定という共通の基準がある

ので、教わる方も理解しやすいし、また教える方も指導がしやすいという。

昨年からは、事務系女子社員の必須資格として、新たに秘書検定が導入されることになった。きっかけとなったのは、社長秘書の久保早佑理さんの秘書検定上位級へのチャレンジだった。塚田社長は、そのいきさつについてこう話す。

「優秀な人を少なく採用し、それぞれの専門性を鍛え、社員一人一人の生産性を高めていく。これが会社の方針です。

新たに秘書職に就いた久保にも、秘書としての専門性を高めてもらいたいと、秘書検定の上位級チャレンジを勧めました。秘書業務をこなしながら、準1級、1級とチャレンジし、見事1級合格を果たしてくれました。もともと優秀なスタッフでしたが、傍らで見ても、その間、秘書として大きく成長していくのが分かりました。社長と社員の間をうまくつないでくれたり、また、必要な情報を的確に伝えてくれるなど、私としても大変仕事ができやすくなった。相手に対する気配りや気遣いも行き届き、外部の人からも高い評価を頂くようになりました。



社長室スタッフ、
社長秘書の久保早佑理さん（左）
後輩秘書の佐々木梨華さん

だったら秘書にとどまらず、事務系女子社員にもチャレンジしてもらい秘書的センスを身に付けてもらおう。そう考え、秘書検定を広く導入することにしたのです。

気遣いや気配りといったヒューマンスキルの大切さについて、塚田社長はかねてから着目してきた。手書きの文字にこだわるのもその一つだ。しかも、「きれいに書く」ことこだわる。

「自分本位の考え方は仕事はうまくいきません。相手あつての仕事なのです。字をきれいに書くのは自分のためではなく、相手のため。相手に対する心遣いです。根本にこうした気遣いがあれば仕事も丁寧になるし、事務処理も正確になります。だから、みんなにも字をきれいに書きなさいと言うのです。『相手のことを考えながら仕事をしなさい』と言われても、漠然としてどうしてよいか分かりません。でも、字をきれいに書くことならできます。それを積み重ねていく中で、おのずと心も育っていくのではないのでしょうか。

効率が最優先されるビジネス社会にあつて、塚田社長の流儀は一見逆行しているようにも見える。しかし、ビジネスにおいても省いてはいけない人間性の育成に当たつては、それが言えるだろう。手書き文字へのこだわりも、そうした思いを体现する具体的な表れなのかもしれない。

検定と社内研修を連携させ、成果につなげる

本社の各セクションの事務系女子社員は総勢20人。秘書検定2級の全員合格を目指している。指導に当たるのは、前述した社長秘書で1級合格者の久保さんだ。久保さん自身、秘書検定チャレンジを通し、さまざまな気付きを得たというだけに、後輩指導にも力が入る。

「私の場合、本当の意味で勉強が始まったのは、1級に合格してからです。合格後は、周囲の見る目も変わってきます。前だったら見逃されたちょつとした間違いも『1級なのに』と言われるし、自分でも『1級なのに』と感じてしまう。1級資格の重みというのか、それをひしひし感じましたね。

業務の進め方についても、これでいいのか、これまでのやり方でよかったのかと、一から見直しました。前には気付かなかつたことが、いろいろ見えてきました。業務を進めるに当たつて、配慮しなくてはいけないことがたくさんあること。相手の都合や、相手の感情。複数の相手であれば、それぞれの都合や感情、そういった諸々のことどこまで対応できていたのかと。

そうした気付きを得て、自分でも変わったと思うのが、相手をよく見るようになったことですね。上司である社長をはじめ、執行役

員の方々、それぞれに個性があつて好みや表現の仕方も異なります。それをきちんと飲み込んだ上で、伝え方やタイミングを計るようになれば、相手の反応がよいことも分かってきました。それまであまり冗談も言わなかつた方が、冗談を言うようになったり、人との関係に膨らみが出てくるのを実感しました。

中には『どうして社長に言わないのだろう』と思うような話もあります。伝えた方がいいと判断したときは、社長に『このようない意見がございますが……』と前置きして、伝えるようにしました。これは秘書検定から学んだことですが、ちょつとした気遣いが人間関係を良好にして、職場の風通しをよくする。これは秘書に限らず、皆さんにぜひ身に付けてほしいことと思つています。そうすることで自分の仕事もやりやすくなるし、楽しくなりますから」。

生き生きと語る久保さんからは、春の日差しのような明るさが伝わってくる。傍らで話を聞いていた後輩秘書の佐々木梨華さんは、「理想の秘書です。仕事に対する責任感、自分に厳しいところ、見習いたいことばかりです」と先輩を仰ぎ見る。

一人一人の社員に目を向け、成長を促し、見守るという塚田社長の「手づくりの人育て」は、着実に受け継がれているようだ。