

株式会社ヨコレイ (神奈川県横浜市)

「すぐに」「きちんと」の実践で お客さま満足度の向上を図る

空調、給排水衛生設備の工事とメンテナンスを主にしている株式会社ヨコレイでは、お客さまの要望に「すぐに」応え、「きちんと」した態度や身だしなみの実践により、お客さま満足度の向上を図っている。
平成21年には秘書検定を導入し、建設・設備業界では「置いてきぼりにされていた」マナーの習得に力を注いでいる。
その取り組みと、同社の目指す姿について伺った。

「すぐに」「きちんと」を 皆で実践する

横浜市保土ヶ谷区に本社を置く株式会社ヨコレイは、空調、給排水衛生設備の設計と施工、メンテナンスを行っている会社だ。創業は昭和41年。大手家電メーカーのサービス代行事業からスタートして以来、地元のカーディーラーやファミリーレストランなど、多くの企業を顧客に持っている。

地域密着型のサービスに定評がある同社が、平成17年に新たに掲げたミッションは「お客様へ貢献する 設備のコンビニエンス・カンパ

ニー」である。有井清社長はこのミッションに込めた思いを次のように語る。

「当社はメーカーさんのサービス代行店として始まった会社ですから、どんなときでも『すぐに』対応することをモットーに業務に当たってきました。言い換えれば、『お客様にとって便利(コンビニエンス)な存在』になれたからこそ、これまで続けてこられたのだと思います。当社では、これからもお客さまにとって便利な存在でありたいと思い、『お客様へ貢献する 設備のコンビニエンス・カンパニー』を当社のミッションに決めたのです」。

このミッションを遂行するため、全員が「す

ぐに」「きちんと」を実践している。

「すぐに」とは、有井社長が触れた通り、設備のトラブルにすぐに駆け付けて修理をしたり、打ち合わせなどにも迅速に対応することである。

一方の「きちんと」には、きちんとした品質、技術、設計、確実な報告の四つがあり、特に品質に対しては独自の品質採点制度を用いて、品質の維持とさらなる向上を目指している。また、技術力の向上にも力を注いでおり、技術社員の約77%が一級管工事施工管理技士などの資格を持っている。



株式会社ヨコレイ本社

社会人になって 最初に痛感するのが ビジネスマナー習得の 必要性

しかし「技術があるだけでは信頼は得られない。きちんとした態度や身だしなみも、お客さまの信頼を得る一つの要素です」と有井社長。これまでビジネスマナーや接客対応は先輩の指導などによって習得してきたが、やり方を見直し、体系的にビジネスマナーを習得できる取り組みを新たに始めたのだ。

取り組みは、大きく三つある。

一つ目は新卒、中途採用者を対象とした「ビジネスマナーセミナー」や「電話対応セミナー」の導入である。この二つは3年間の新人社員研修カリキュラムに組み込まれており、入社1年目の社員を対象に、外部の講習を受講している。

二つ目は「身嗜み委員会」「電話応対委員会」の設置。同社には「安全衛生委員会」「QMS改善委員会」「倉庫4S改善委員会」「社会貢献」の六つの委員会があり、社員はそれぞれに所属している。

その中の「身嗜み委員会」と「電話応対委員会」は、接客時の好感度アップを目指して立ち上げた委員会である。身だしなみについてはさまざまなチェック項目があり、入社時に「作業着にしわがないか」「寝癖がないか」などを

チェックする。作業着のしわがひどい場合は、会社に備えてあるアイロンですぐに直させる徹底ぶりだ。作業に入れば結局しわは付いてしまいが、一日のスタートを気持ちよく迎えるために必要な心掛けであり、お客さまに対する配慮にもつながる。

「電話応対委員会」では、月に1回程度、発声練習を企画し、開催している。発声のポイントは「笑声」を出せているかどうか。新人社員研修でも基本的な電話対応の練習は行っているが、その後も継続して行うことで、電話対応の振り返りやスキルアップを図ることができる。継続的に練習することによって、皆が感じのよい話し方ができるようになり、電話対応の評判も以前よりよくなった。

三つ目は秘書検定の導入である。平成21年に全社員に秘書検定3級取得を義務付けた。秘書検定を導入した理由について有井社長はこう説明する。

「建設・設備業界は、技術があつてなんぼの世界。ですからビジネスマナーは置いてきぼりにされているのが現状です。私も新人だった頃はよく、マナーや気配りが行き届かず、お客さまに失礼なことをしてしまった経験があります。例えば、上司とお客さまのところへ面談に行つたとき、上司より先に名刺交換をしてしまい、面談が終わった後に注意されたことがあります。このように、社会に出たときに真っ先に学んでおけばよかったと思うのがビジネスマ

ナー。だからこそしっかりと教える義務があるのです。技術は大事。でも、私としては確かな技術や高い品質だけでなく、気持ちのよい対応によつてもお客さまに満足していただきたい。そう考えていたときに出会ったのが秘書検定でした。秘書検定であれば、大人として備えておくべきマナーの心得をしっかりと学ぶことができるかと確信しました」。

「まずは自分から」という思いから、平成20年



報告や相談などの徹底により、お客さまのトラブルにも迅速に対応できるようにしている



有井清社長

に有井社長と常務、総務チームの鵜川和臣氏の3名で受験した。

有井社長は3級と2級を同じ日に受験し合格。「3級では知識、2級では知識を踏まえた上でどのように対応するか、つまり部下としての心構えが問われているのだと感じました」と有井社長は語る。

鵜川氏は平成21年に3級、翌年に2級を受験した。

「私はこのときすでに勤務歴は長かったですし、秘書検定で扱っているビジネススマナーは実務を通して覚えていったので、それほど難しい

とは感じませんでした。ですが受験によって自身の立ち居振る舞いを見直すきっかけになりました」と鵜川氏は手応えを語る。

価格、納期、品質。 そして、感じのよい対応で 選ばれる会社に

秘書検定受験が始まった翌年には、社内でお茶出しセミナーを開催した。お茶の入れ方から出し方、茶たくと茶わんの向きまで細かく確認した。特徴的なのは、このセミナーを受けた人だけがお茶を出すことができることである。名札には「茶」というシールが貼られている。このような取り組みもビジネススマナーへの関心の高まりを感じさせる。

総務チームの平田博美氏は平成26年に3級、2級を受験し、今年6月には準1級に挑戦した。平田氏は「準1級で学んだことは後輩指導にも役立つ」と話し、こう続ける。

「2級、3級の問題と大きく異なるのは、後輩を指導する側という視点が含まれていることです。準1級の学習を通して、後輩に最初から答えを教えるのではなく後輩の立場に立って一緒に考えながら、答えを導かせる指導が大事なのだと感じました」。

鵜川氏も「私は準1級は受験していませんが、これまでの経験から、後輩を指導する際は後輩にどうしたいのか、どうすべきかということを考えさせることが大切なのだ」と実感して

います」とうなずく。

同社での秘書検定の導入は採用活動にも好印象を与えている。その理由を有井社長は次のように語る。

「秘書検定を導入する以前は、企業説明会を開いても、学生さんは、建設、設備業界については知らないことが多いためか、大変そう、恐そうというイメージが先行し、あまり興味を持ってなかったようです。しかし『社員全員に秘書検定の受験を勧めます』と話す、『こういう業界でもビジネススマナーを学ぶのか。意外と柔らかい雰囲気がある職場かも』と興味を持ってくれるようになったのです。採用活動にも大いに役立っていますね」。

最後に有井社長は、ヨコレイの目指す姿についてこう語ってくれた。

「数ある設備会社の中でお客さまに選んでいただけるには、価格と納期、品質の三つの要素が、バランスよく備わっていなければなりません。他の会社より価格は安いけれども、品質は劣るということでは信用は得られません。私たちヨコレイのスタッフは、これら三つの要素はもちろん、いつも感じのよい対応をしてくれるという理由でお客さまに選ばれたい。そして、私たち業務に当たる側も楽しく働ける会社であり続けたいと思っています」。

この思いを皆が共有し業務に当たる限り、同社に対するお客さまの信頼はますます高まることだろう。



名札に貼られたお茶マークは社内の「お茶出しセミナー」を受けた者だけがもらえ、来客時のお茶出しや、後輩指導の際に活躍する

(右から) 鵜川和臣氏と平田博美氏

