

## 株式会社ウラヤマ (福岡県北九州市)

# 選ばれる企業になるために、 マナー教育は欠かせない

株式会社ウラヤマは、工場などで取り扱われる部品を販売する機械部品商社だ。創業は大正15年までさかのぼり、90年以上の歴史を誇る。もともと山口県に本社を置いていたが、10年前に福岡県北九州市に移転。その頃から、従来以上にマナー教育に力を入れ始め、秘書検定の受験をスタートした。秘書検定の取得率は95%に上り、上位級の合格者も多くなる。マナー教育に力を入れている理由、秘書検定の取り組みなどを中心に伺った。

## 目配りと気配りで 存在感をアピールしたい

福岡県北九州市門司区。関門海峡にほど近いこの地に、株式会社ウラヤマはある。機械部品商社である同社は、大正15年、日本ピラー工業所の下関出張所として、パッキンの販売を開始。昭和22年に「浦山商店」として独立した。パッキンやガスケット（気密性、液密性を持たせるために用いる固定用シール材）などをはじめ、工場に不可欠な商品を取り扱う。

10年前、本社を現在の場所に移転した。社屋

の窓から海を挟んで見える山口県の山を見ながら、営業部の三宅康仁部長は本社移転の経緯をこう話す。

「もともと本社は山口県下関市にありました。平成19年4月に、本社と北九州市小倉にあった支店を統合。福岡県北九州市門司区に事務所を新築し、本社を移転しました。北九州は『ものづくりの街』で発電所や大手企業の工場などが数多くあり、当社の取扱商品を提案しやすい場所です。営業所を北九州に置くことで、山口地区だけでなく、九州地区にも目が届くようになりました。」

出張所の開設から90年以上、機械部品の販売

一筋で活動を続ける同社。営業スタッフの活躍が要となるのは言うまでもない。

「営業スタッフは、常にお客様の立場に立って考えることができなければなりません。どのようにすれば、お客さまに貢献し、

存在感をアピールすることができますか。常に意識して営業活動をしています。ご注文いただいた商品を、期日内に確実に納品するのは当然のこと。『あの商品、そろそろ切れる頃ですね。お持ちしましょうか』と気付き、提案することも



福岡県北九州市門司区にある株式会社ウラヤマ。新社屋を建て、10年前に本社を山口県からこの地に移転した

(後列左から) 三宅康仁さん、浅岡由佳子さん、吉武明子さん。  
(前列左から) 調あゆみさん、松嶋杏子さん。「社内では意見を言い合い、変えるところは変える。お客さまのためによりよい仕事がしたい」(三宅康仁さん)



大切です。困り事をヒアリングしてお客さまのご要望の商品を提案することで、信頼関係を築き、当社の存在価値を高めていきたい」と三宅さんは意気込みを見せる。

## 管理職が見本になる！

社員の半数以上が

## 秘書検定準1級合格

「存在価値」にこだわる理由を、三宅さんは次のように説明する。

「人を介さなくても、インターネットなどで商品を購入することができる時代です。商品の値段、在庫の有無、納期が変わらないとすれば、通販を選ばれるお客さまもいるでしょう。そういう状況においても、当社から商品を購入していただくには、われわれは選ばれる企業にならないといけない。そのためには、礼儀や常識といったマナーを備えることが重要だと思

い、マナー教育に力を入れていきます」。

マナー教育の一環として始まったのが、秘書検定の受験だ。秘書検定の合格は義務ではないにもかかわらず、取得率は95%に上る。さらに驚くことに社員の

半数以上が準1級に合格しており、合格者の半分が営業職だ。

「実は社長の浦山隆行もその一人。数年前に、1級に合格しました。1級の合格者は全社で6名います。もっと増やしていきたいですね」と話す三宅さんも準1級の合格者だ。

「秘書検定準1級の合格は、管理職であるわれわれの査定に影響します。合否にこだわらず、より多くの社員に秘書検定に挑戦してほしいと考えています。部下の意欲を向上させるためにも、私たちが上位級にどんどん挑戦し、結果を出すことが大事です」(三宅さん)。

社長をはじめ、上司が秘書検定に挑戦し、結果を出している事実は、説得力があり、社員のモチベーションアップにもつながるだろう。

実際に、秘書検定に挑戦した社員に話を聞いた。営業部の調あゆみ主任と浅岡由佳子副主任。二人は営業アシスタントとして活躍している。調さんは5〜6年前に秘書検定準1級に合格。平成28年6月に1級に合格した。

「1級の筆記試験が難しかったです。全て記述式なので、自分の考えを文章で上手く表現しなければなりません。必要な語句が抜けていないか、何度も書いて頭にたたき込み、覚えました。時間配分も重要です。時間がかかりそうな問題は後回しにして、すぐに解けそうな問題から取り組みました」と振り返り、学習の成果をこう話す。

「1級では、知らなかった言葉遣いやお客さま

対応の仕方が学べたので、幅広い知識が身に付いたと思います。マナーの向上、スムーズな人間関係にもつながっていて、業務のさまざまな場面で役立っています」。

浅岡さんは数年前に2級に合格し、平成28年6月に準1級に合格した。

「入社して10年がたちます。後輩が増え、指導する立場になったとき、もっと深いところまでマナーや常識を理解したいと思うようになりました。そこで挑戦したのが、秘書検定準1級です。2級で得た一般的な知識よりも高いレベルの内容を学ぶことができたと思います」。

浅岡さんは現在、3人の後輩を持つ。お茶出



社内研修のマナー講座。お辞儀の仕方や発声練習など、社会人として基本的な立ち居振る舞いを教わる。外部講師を招くこともあるが、浦山隆行社長が自ら行うこともあるそうだ。「年末年始のあいさつや取引先を訪問するときに、学習したことが役立つ」と多くの社員が実感している



しや来客対応、電話応対などを指導する。「秘書検定で学んだ知識があるので、何か聞かれても、きちんと答えることができます。頼られる先輩になりたいですね」とほほ笑む。

## 多くのお客さまが訪問する本社。来客応対が生きる

総務課の吉武明子主任と松嶋杏子副主任も秘書検定の合格者だ。松嶋さんは受験の動機について、「総務課は、社長に一番近い存在です。秘書的な仕事も把握しておく必要性を感じ、秘書検定に挑戦しました。数年前に秘書検定2級と準1級に合格。昨年冬に、1級に合格することができました」と声を弾ませ、こう続ける。「会合の予約、慶弔の対応、来客応対は総務課の仕事です。お客さまに失礼な対応があつてはいけません。秘書検定で身に付けた来客対応の仕方がかなり役に立っています。社会人に必要な基礎知識を一から学べたこともよかったです。秘書検定では、考え方や上司の状況ごとに適した対応など、さまざまに示してくれます。先を読んだ行動、目配り、気配りを今まで以上に強く意識するようになりました。」

松嶋さんは面接試験前に、立ち居振る舞いや言葉遣いを社内でも指導してもらったそうだ。

「準1級のときは社長と吉武に、1級は吉武と調にお願いして、個別に指導してもらいました。姿勢、お辞儀の角度、報告において足りな

い言葉など、何度も指摘してもらったおかげで力が付いたと思います。」

先ほど登場した浅岡さんも、社内で面接指導を受けた一人だ。「調や吉武に、入室から退室まで一連の流れを教えてもらえてよかったです。緊張せずに臨めました」浅岡さん。

「当社では面接対策講座の受講を勧めています。都合がつかずに参加できない人もいます。め、そのときは社内の会議室で実際の試験と同じ状況をつくり、指導をしています」と説明するのは秘書検定の指導をはじめ、多方面において社内でも絶大な信頼を誇る吉武さんだ。吉武さんは1年半の間に秘書検定3〜1級に挑戦し、合格を重ねていった。

「もう6年くらい前になります。基本から学びたいという思いが強く、地道にコツコツと学習し、全ての級に合格することができました。ビジネスの本場である東京でスパルタ教育を受けたい。そう考え、1級の面接試験対策講座は東京で受講しました。教わったこと全てがためになっていきます。東京までの旅費は自腹でしたが、行って正解だったと思っています。」

本社には、銀行や仕入れ先、取引先など、さまざまなお客さまが頻繁に出入りする。本社を移転してから、来客対応の回数も増えた。

「どのようにお客さまをお迎えし、応接室までお通しするか。来客対応の仕方を、一からきちんと学べてよかったです。誰もができるようになってほしい。その思いがあるので、指導にも

力が入ります」と吉武さんの言葉を聞き、調さん、浅岡さん、松嶋さんはうなずく。

秘書検定の他にマナー教育としては、営業職・事務職で各4回実施する研修において、マナー講座を展開。過去には外部講師を招き、お茶出し、電話応対の実技を学んだこともある。

「言葉遣いの指導が大きな収穫でした。当社では電話に出た際、『ありがとうございます。ウラヤマの〇〇でございます』と全社でそろえています。マナー教育の成果もあり、お客さまからは『電話対応が丁寧だった』『玄関まで迎えて来ていただき、帰る際も皆さんでお見送りをしてもらったのがうれしかった』という声が届いています。マナーは磨けば伸びる部分。まだまだ100%の対応はできていないと思うので、この先も取り組みを続けてレベルを上げていきたいです」(三宅さん)。

存在価値を高め、選ばれる企業になるべく、意欲的に取り組む同社。挑戦に終わりはない。



お茶出しや来客対応の仕方を社内で練習。「当社では好きな飲み物を選んでいただけるように、飲み物のメニューを用意しています。喜んでくださるお客さまが大勢いて、うれしいです」(吉武さん)

