

ヨシモトポール株式会社群馬事業所・群馬工場 ビジネススマナーのスタンダードを 社内で共有する

(群馬県藤岡市)

ヨシモトポール株式会社は昭和36年の創業以来、信号柱や標識柱などの道路交通分野をはじめ、情報通信や景観照明などさまざまな分野で使用されるポールの製造・販売を行ってきた。8つあるグループ会社ではポールの製造だけでなく農業分野での製造販売や流通なども担っている。同社および同グループで、ビジネススマナーの習得に活用しているのがビジネス実務マナー検定だ。検定で学ぶことにより、上司と部下が共通の理解を持つことができ、社内および対外的なやりとりがスムーズになったという。同社における「ビジネススマナー向上」の取り組みについて伺った。



普段は溶接や塗装などを行っている社員も、気持ちを切り替えて参加するビジネス実務マナー検定試験前の勉強会。過去問題に取り組む姿は真剣そのもの

管理職が率先して ビジネス実務マナー検定に挑戦

群馬県藤岡市にある、ヨシモトポール株式会社群馬事業所・群馬工場。明るく清潔感のある事務所に隣接する工場では、溶接や塗装が行われている。ポールの製造・販売を中心とするヨシモトポール株式会社は、8つのグループ会社を持ち、その全てを含めると社員数は540名に上る。その多くが男性だ。

群馬事業所では、ビジネススマナーについて社員全員が共通の理解を持つため、ビジネス実務マナー検定に取り組んできた。その背景について、

て、教育研修を推進してきた総務部総務課の金澤朱美課長は、次のように説明する。

「それ以前から、事務職の女性社員は全員、秘書検定2級に合格していました。しかし、秘書検定で学んだ女性社員が業務で文書や応対の知識を生かそうとしても、男性の上司側にビジネススマナーの基本に関する正確な知識がなく、受け止めることができていませんでした。」

会社として業務の効率化を図り、対外的により印象を与えるためには、上司の側にもビジネススマナーの「スタンダード」を理解してもらわなければならないか。このようなことをきっかけに、群馬事業所ではまず管理職（課長）か

ら学んでもらおうということになったのです。」

そこで取り組みの対象となったのは、ビジネス実務マナー検定の3級もしくは2級。男性社員が多いこともあり、サポート役としての内容が多い秘書検定よりもふさわしいという判断があったという。

平成14年から3カ年をかけて、事業所の管理職（課長）全員がビジネス実務マナー検定2級に挑戦。各自のレベルアップはもちろん、東京の本社でも推進してもらったために、まず、「群馬事業所では全員合格しています！」と言えるようにしようという狙いもあった。結果は全員

ビジネス実務マナー検定試験に臨む群馬工場の社員たち



合格。その結果をもって、今度は東京の本社に、会社全体としてビジネス実務マナー検定に取り組みことを提案した。

「検定の内容を見ると、これは誰にでも必要な基本知識ですし、特に営業職にこそ求められること。昔からの営業手法や、型にはまらない営業が通用した時代とは変わり、個人の特色以前にビジネスマナーの基本を備えていることは当たり前になっており、逆に言うと、身に付けないことが取引先からのお叱りにつながることもある。このようなことを説明し、提案したところ、本社でも、30〜40代の管理職に近い年齢層の社員が希望して受験してくれました。そこから下の年代には、合格した社員たちが勧めてくれるようになりました」。

以来、10年以上の年月をかけて、ビジネスマナーのスタンダードを社内にじつくりと浸透させてきたのである。

ラインのリーダー・サブリーダー、 総合職の新人社員も 同じマナーの基礎を学ぶ

群馬工場では、ラインのリーダー、サブリーダーもビジネス実務マナー検定3級もしくは2級の合格を必須としている。検定試験前には、昼休みや就業後の短い時間を利用して、金澤さんの指導の下、勉強会を行っている。

表面処理部の統括リーダーである品田信行さんは3級、ワイケースチール株式会社鉄工部

統括リーダーの天田英利さんは2級、蛭名義昭さんは3級に合格。

金澤さんによれば「職人気質の人が多い」という工場のラインの社員にとって、ビジネスマナーはどのようなものなのだろうか。

蛭名さんは「ビジネスマナーの基本を勉強して、人と接するときには、こういうところから始まるのだなと改めて意識ができた」と言う。

品田さんは、「リーダーになると、工場内のスタッフだけでなく、視察にいらつしやったお客さんと話したり、他社に見学に行ったりする機会が増えます。言葉遣いや話し方について学んだことで、間違ったことや失礼なことを言ってしまうのではないかとという不安が減り、会話に困らなくなりましたね」。

天田さんも、「言葉遣いについては、かなり意識が変わった」と話す。「例えば以前は、部下に対して注意するとき、言い方が悪くてシーンとしてしまったりすることがあったのです。怒っているわけではないのに、伝わらない。その時はあまり意識していなかったのですが、後で考えてみると、話し方や言葉遣いがよくなくなったのだと気が付きました。勉強したことを生かして話すようにすると、自分自身話しやすくなりましたし、周りから話し掛けてきてくれる人も増えました」。

10年以上に渡り工場に勤務する品田さんと天田さん。群馬工場では「あいさつナンバードン」を標語に掲げてきたが、この数年は「昔よ

りも大きい声であいさつする人が増えたと、明るくなった」という。

表面処理部と鉄工部は道路を挟んで工場が離れているため、以前はあまり交流がなかった。しかし検定試験の勉強会や試験を通してリーダークラスの社員が交流したこともあり、部署間の垣根がなくなったそうだ。思わぬ副産物といえるべきか、喜ばしい効果といえるだろう。「同じ会社の仲間として、一緒に盛り上げていこうという意識が強くなった」と3人は口をそろえる。

群馬工場に勤務する社員は圧倒的に男性が多い。ビジネスマナーに対して否定的な感情を持つ人もいなかったわけではないが、管理職が受験して推進してきたこともあり、「勉強すれば意識は変わる」と金澤さんは言う。「受けるとなると『こんなこと初めて知った。面白い』『もっと練習問題はないですか』と、皆、本気で挑戦してくれます。見るからにガテン系の男性社員が、誇らしげに『合格しました』と報告してくれるのもうれしい。そして



総務部総務課の金澤朱美課長。長年、社内の研修を担当してきた



(左から)鉄工部統括リーダーの天田英利さん、表面処理部の統括リーダー品田信行さん、鉄工部統括リーダーの蛭名義昭さん(天田さん、蛭名さんはワイケースチール株式会社に所属)



グループ会社の新入社員たち。(左から) 田口季歩さん、森田駿輝さん、野陳雄司さん、小川勇也さん、赤堀聖真さん、中村祥貴さん、岡田弥代さん、大山真さん。参考書でビジネスマナーを学んできたが、金澤さんから「なぜこうするのか」を教わって意識が変わったという

自分が合格すると、部下に対して『俺でもできたんだからおまえもできるよ』と後押ししてくれるようになります。よい循環ができたことは大きな収穫ですね(金澤さん)。

新入社員にももちろん、ビジネスマナーの知識は必須。本社とグループ会社で総合職として採用される新卒入社社員に、入社後の検定受験を義務づけるようになってから、既に5年目になる。内定者には12月に3級の問題集と参考書を送付し、入社までに学習させている。そして入社後の6月、新卒入社社員たちは、先輩たちの仲間入りをすべく、ビジネス実務マナー群馬工場で一週間の研修に参加している。

群馬工場で一週間の研修に参加しているグ

グループ会社の新入社員にも、学んだことを尋ねてみた。「言葉遣いやあいさつの大切さ」「自分個人ではなく、会社と会社の付き合いであること」「周囲をよく見て気配りすること」「ホウレンソウが重要だということ」「地道にものづくりをすること、それを支える社員一人一人の存在の重要性」「チームワーク」「笑顔で人と接すること」……。8人の口から語られるのは、生徒・学生のときには実感できなかった「社会人」としての意識、行動の基本だ。意識できたことは、これからどう行動に移していくか。

はつらつとした笑顔を見せてくれた彼らは社会人としてどう成長していくのだろうか。金澤さんは親のような気持ちで見守っている。

どの職場にいても、迷ったら基本に立ち返る

男性が多い職場だが、金澤さんを中心とする女性社員は地元で存在感を示している。秘書検定2級でビジネスマナーを身に付けるだけでなく、NTTが主催する電話応対コンクールに毎年出場。全国大会は厚い壁だが、市大会、県大会での入賞者を多数出している。

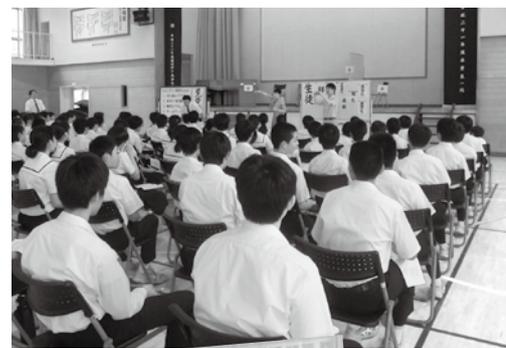
この実績により、15年前から、地域の小中学校で職場体験の事前指導の講師を務めている。内容は、お辞儀やあいさつ、自己紹介の仕方が中心だ。また最近では、教職員を対象にしたマナー講座も請け負っている。こちらの内容は、保護者との話し方や電話応対、特にクレームへの

の対応の仕方だ。このような機会において、電話応対コンクールでの入賞実績や秘書検定に合格していることはある種のライセンスになっているという。

ビジネス実務マナー検定や秘書検定で学べるのは、あくまでも「基本となるマナー」。その先はOJTで磨いていくというのが、同社の方針だ。

「だからこそ、上司もビジネスマナーのスタンダードを学んで知ることが大切なのです。どの事業所、どの営業所、どの部署に配属になっても、私は『基本は3級、2級のテキストだよ』と伝えていきます。迷ったら基本に立ち返る。その上で、それぞれの地域や現場に合った対応の仕方を考えることが大切なのです。まずは、基本がしっかり理解できて、『できる』までになつてもらいたいと思っています。そのためには、『なぜそうするのか』という理由から説明しないと駄目です。腑に落ちないとできない。腑に落ちれば上達は早い。指導するときは、厳しくも楽しく、具体例を交えて話すことを一番に心掛けています(金澤さん)。

ビジネスマナーを学ぶのに、性別も職種も、階級も年齢も関係ない。そのことを、同社の事例は実証している。



秘書検定2級以上に合格している女性社員が活躍する、中学校でのマナー講習会の様子。お辞儀などの基本的な立ち居振る舞いの他にも、電話応対の練習と一人一人へのアドバイス、社会人として振る舞いについての講演なども行う