



サービススタッフの育て方 024

大成株式会社東京支店 (東京都新宿区)

「気持ちのよい笑顔とあいさつを徹底し 企業の顔」である意識を保つ

大成株式会社は、名古屋市内に本社を置く総合ビルメンテナンス企業である。昭和34年の創業以来、都市部のオフィスビルやホテル、商業施設などの建物の清掃、警備、設備管理からリニューアル工事まで、業務を拡大し成長を遂げてきた。同社東京支店には、都内を中心とする大手企業や団体等での受付業務を請け負うインフォメーション課がある。受付は企業の顔と言っても過言ではない。重要なセクションである受付業務に携わるスタッフに求められる心構えとスキルは、どのようなものなのだろうか。



東京支店インフォメーション課
インストラクターの秀島歩さん

**笑顔とあいさつで、
受付に人がいることの価値を
プラスする**

昨今では人件費の削減などを目的に、受付への人員配置自体を廃止し、タッチパネルや電話機での呼び出しに代える企業も多い。そこまでいなくても、受付業務を派遣や契約のスタッフに外注する企業が増えている。

大成株式会社はそうした企業の要請にこたえて受付スタッフを送り込んでいるが、同社の最大の特徴は、単なるスタッフ派遣ではなく業務を一括して請け負っていること。そのため、教育や日々の業務の指示、出欠の管理、クレームへの対応など、全てにおいて責任を持って行うこ

とができるのが強みだ。

受付スタッフとして在籍するのは約1000人の女性。その全員が同社の正社員であるという。欠員補充のため中途採用のみであり、前職はさまざまだが、ここ数年は派遣や契約などで受付スタッフをしていた人が「好きな仕事で安定して働きたい」と応募してくるケースが多いそうだ。現在、業務を受託しているのは、都内を中心に20数カ所。規模により1カ所に1〜8人を配属している。担当する仕事は受付をはじめ、会議室や応接室へのお茶出し、ホテルのクローカーやフロント、電話交換などである。

「多くの企業で経費削減、効率化が進んでいる状況ですから、受付に実際に人がいるということは、単なる取次要員である以上の価値がなけ

れば意味がありません。そこでプラスアルファの要素になる

のはやはりコミュニケーションです」と説明するのは、大成株式会社東京支店のインフォメーション課でインストラクターを務める秀島歩さんだ。

「そこでも徹底しているのは、笑顔とあいさつです」と秀島さんは言う。

「受付は会社に関係するさまざまな方が通る場所。その会社にとってのお客さま



日本橋にある損保会社支店で受付業務を行うスタッフ。
右端が矢作夕海さん

に対してはもちろん、朝、一般の社員の方々が通るときにも『おはようございます』、外出先から戻られた時には『お帰りなさいませ』と声を掛けます。そうすることで顔を覚えてもらうことができますし、別の会社の人間ではあっても、同じ建物で一緒に働いている者としての連帯感も生まれます」。

立ち居振る舞いや言葉遣いは入社時の研修で基礎を徹底する

入社時期がバラバラなので、研修はその都度、インストラクターがマンツーマンで行う。研修期間は約2週間。1週目は社内で、2週目は配属先のリーダーの下、現場での実地研修だ。まず徹底して指導するのは、基本的な身だしなみやマナー、立ち居振る舞い、言葉遣い、メイクなど。受付は企業にとって顔とも言える場であり、ここでの応対は印象を大きく左右する。同社にとってはその企業自体がお客さまなのだから、なおさら気を抜けない。

言葉遣いでは、やはり尊敬語と謙譲語の使い分けが基本だ。新卒採用ではないため、ある程度はできているというが、「承っております」「かしこまりました」などの使い慣れない言葉もすぐに出てくるよう、社内でも繰り返しロールプレイングを行い練習する。

メイクについては、おしゃれと身だしなみの違いを最初に理解させ、徹底するそう。企業ご

とに制服やエントランスの照明の色が異なるため、それらに合った色遣いを知る必要もある。

「父親世代の目線を意識して、と教えています。お客さまである企業の役員の方は、多くがスタッフにとっては父親と同じくらいの年齢。このように説明すると、好まれる色遣いなどが理解しやすいようです」（秀島さん）。

その後は配属先での研修だ。企業ごとに対応が異なることもあるため、実際に受付ブースに入り、リーダーから、OJTでその企業なりのやり方を学ぶことになる。

入社時の研修以外にスタッフが集まる機会として、メイク研修や、新人を集めた研修を年1回行っている。各企業には少人数の配属となるため、これらの研修は「大成社員」としての自覚や連帯感を持つためにも重要な意味を持っている。新人の研修はディスカッションが中心。午前中はそれぞれが、何人の現場でどんな仕事をしているのかなどを発表し、同じ社員としての意識を共有する。午後からは5人一組になり、日ごろ行っている接客の言動を復習する。グループワークで、接客応対の場面を自分たちで考え、演技するのだ。

「一人5フレーズ以上発言するという決まりでシナリオを作り、最後は皆の前で発表してもらいます。例えば、映画館の受付でお客さまをご案内するとか、いろいろな場面が出てきますね。最初は緊張していますが、グループで話し合うことを通じて自然に情報交換も進みます。



応接室フロアの受付。
秀島さんは全ての現場を定期的に巡回し、スタッフの様子を見て指導をする。

その活動を通して、この人は意外と積極的だとか、リーダー向きだな、サポート向きだなと個人の資質も見えてくるのです」（秀島さん）。

各現場のリーダーになると、3か月に1回行うリーダー会が、業務や後輩の指導などについてお互いの意見を交換する場となっている。そこでよく話題に上るのはモチベーションの維持の仕方、プロ意識の保ち方だ。

「プロとして自信のある対応は、先方の社員の方にもお客さまにもよい印象を残しますし、それが新しい仕事の受注にもつながります。ですからモチベーションの維持は重要な課題です。そのため、会社としてお褒めの言葉を頂いたと



きはリーダー会で紹介して共有します。例えば、耳の不自由なお客さまがよくいらつしやる現場ではスタッフが自主的に手話を学んだり、車椅子のお客さまがいらつしやったときにはブースから出て目線を合わせご要望をお伺いし、エレベーターまでご案内するなど、実際に喜ばれたスタッフの対応を事例として紹介することで刺激にもなります」(秀島さん)。

秀島さん自身、インストラクターになる前は同社のスタッフとして高級賃貸マンションの受付業務を担当していた。現場のスタッフがどのような気持ちで働いているかは誰よりも理解しているインストラクターとして、スタッフの成長が見えるとうれしい、と秀島さんは言う。

「定期的に全ての現場を巡回しているのですが、最初は受付に立つだけで真っ青になっていたスタッフも、3カ月目くらいから表情が変わって自然な笑顔になってくる。プロの顔になると、こちらもうれしい気持ちになります」。

検定試験を活用し スキルと知識の確認をする

同社では、インフォメーション課のスタッフには、秘書検定・サービス接客検定の受験を推奨している。いずれの検定も来客への接し方を学ぶことができるだけでなく、一般常識に当たる内容が多く、社会人として心得ておくべき一定の基準が理解できると考えているからだ。「それぞれ、自分の基礎をおさらいするために

受験しています。同じ現場の先輩スタッフから勧められることもあるようです。会社組織や役職についての知識や、マナー・接客の領域のようによくに受付業務で生かせることも多く、応用のための基礎として大いに役立ちます」と秀島さんは話す。

日本橋にある損保会社の支社で受付業務に携わる矢作夕海さんは、入社して約9カ月。この現場は4人で1階のエントランス、2階の応接室フロア、12階の役員フロアの受付を担当している。ずっと企業での受付業務に携わりたかったという矢作さん。予期しない状況に焦ってしまったこともあるが、常に笑顔を忘れないことだけは意識しているそうだ。最近ようやく、社員の方にも顔を覚えてもらえるようになったと顔をほころばせる。

「リーダーを見てみると敬語の使い方やお辞儀の仕方など、いつでも的確で美しいので、まだまだ見て聞いて学ぶ段階。社員の方に対しては、親しみやすく感じていただきたいと思っている。柔らかい雰囲気を出せるように心がけているところですよ」(矢作さん)。

矢作さんは、平成23年の秋に秘書検定2級を受験した。社会人として一般常識や接客のマナーを意識的に身に付けたいと、以前から少しずつ勉強していたと話す。

「臨機応変な対応が求められる問題もあり、仕事に生かせることも多々ありました。例えばお客さまにお茶を出すとき、お客さまと社員の方

が、席次通りではなくバラバラに座っていることもあります。そんな時でもお客さまの顔を覚えておいて、順番にお茶を出すとか。うまくできるとほっとしますよね」(矢作さん)。

検定試験をはじめ、スタッフには「より一層自分を磨いてほしい」と言う秀島さん。中には、接客スキルだけでなく、テンプルマナーや食事の仕方などに興味を持って学びに行く人もいます。秀島さんが受付業務で大切だと思えるのは、接客+女性らしさ。女性らしいしぐさや立ち居振る舞いを身に付ければそれは必ず接客対応の言動にも表れると考えている。

「さらに言えば、スタッフには、マニュアルにないサービスを提供する」ことを求めています。決められたことを型通りにするだけで、教わっていないことはやらないというのでは駄目。社員の方やお客さまが何を望んでいるかを先読みしてほしい。例えば雨が降ったらタオルを出すとか、考えれば幾らでもあると思います。難しいことではなく、ちょっとした気遣いがプラスアルファになるのです。そのことをスタッフには意識してもらいたいですね」。



入社後のメイク研修(上)と1年未満の新人の研修。日ごろは顔を合わせない社員同士が交流する場でもある

