社員とともに成長してきた17年

―株式会社ファンケルスマイル―

職場ルポ

（文）清原れい子　（写真）小山博孝

取材先データ

株式会社ファンケルスマイル

〒244-0842　神奈川県横浜市栄区飯島町109-1
TEL 045-890-6870　FAX 045-890-6875

Keyword：特例子会社、障害理解、職域拡大、職場環境の整備、キャリアアップ

POINT

① 得意な分野をいかして、一人ひとりがさまざまな仕事を担当できる「多能工」に育てる
② 「問題が起きたときが指導のチャンス」。そのときに約束を確認し合う
③ 障がいのある社員が「フォークリフト」の免許を取得。
指導員がしていた業務を任されることで、責任感とやる気を引き出す

障がい者雇用でも「不」の解消を

無添加化粧品と発芽玄米・青汁などの健康食品、ビタミン・ミネラルなどのサプリメントなどの通信販売や全国で店舗を展開する「株式会社ファンケル」は1980（昭和55）年、現会長の池森賢二さんが創業した。「化粧品を使って皮膚トラブルが起きるという不安を安心に変える」、「健康食品の値段が高いという不満にチャレンジして低価格に変える」。「不」のつくことを解消する仕組みづくりをビジネスの原点におき、今日まで成長してきた。

特例子会社「株式会社ファンケルスマイル」の設立は1999（平成11）年。そこには、池森会長の「障がい者の働く場をつくることは、『不』の解消を目ざす企業が取り組むべき問題」との決意が込められていた。本誌2003年11月号で、池森会長から障がい者雇用への熱い思いをうかがい、いつかはその現場をお訪ねしたいと思いながら、今日に。職場では、障がい者のスタッフたちがしっかり働いていた。

（株）ファンケルスマイル簑島修社長

長瀬誠指導員

当時は社長だった池森さんから「新規事業開拓部」に特命があり、地域の「障害者就労支援機関」とも連携、1999年1月に「準備室」を、その1カ月後には特例子会社を設立。障がい者10人を採用し、4月に事業を開始した。社名は、人と人との心を結びあう原点にあるものは言葉を超越した「笑顔」だと考え、「ファンケルスマイル」と名づけた。

指導員の長瀬誠さんは設立当初から17年間、歩みをともにしてきた。

「池森が知的障がい者の方々が就職できずに困っているという状況を聞いて、『ファンケルとして何かお手伝いはできないか、特例子会社を設立して雇用すれば、社会に役立つのでは』と始まったと聞いています。最初は、通信販売の注文用紙やパンフレットの封入から始めました。仕事がないときは地域の缶拾いや配送センターの清掃をしたり、無料で社内商品の封入・封緘の作業を行いました。その後、ダイレクトメールなどの発送を中心に業務を少しずつ拡大してきました」

社長の簑島修さんはファンケルで通信販売の仕事などを担当後、2006年にファンケルスマイルに異動した。

「通信販売では、パソコンを通じてお客さまと接してきましたが、次第に直接人と接する仕事にも興味が沸いてきました。そのようななか、スマイルで何かできるのではと考え、当時の上司に申し出て、数カ月後に異動してきました」

異動直後、横浜市が設置・支援するふれあいショップの喫茶店運営に手を挙げたファンケルスマイルの店舗責任者を務めた後、4代目社長に就任した。

「仕事は、お店のキャンペーン商品やドラッグストア、スーパーマーケットへの卸の商品準備など、親会社が販路を広げていくにつれて付随するものを取り込んできました。化粧品やサプリメントの包装のほか、サプリメント工場に社員を派遣したり、本社の各フロアから不要紙を回収したり、請求書を直接届けたりと、本社内で信頼を積み重ねて、スマイルの存在が少しずつ認知されるようになりました。いまは本社の食堂の清掃、お客さまの声のデータ入力など、幅広く仕事をいただけるようになっています」

★ 本誌では通常「障害」と表記しますが、この記事では株式会社ファンケルスマイル様の要望により「障がい」としています

職場ルポ

（株）ファンケルスマイルの作業場で働くみなさん。商品にわずかでもゴミが入らないよう、帽子・マスクは必須だ

「多能工」として、いくつもの仕事をこなす

障がいのある社員は45人。身体障がい者が3人、知的障がい者が42人で、男女比はほぼ半々。平均年齢は32・5歳。その社員たちを、計16人の出向社員とパート社員が支える。

事業は、2010年に化粧品製造業許可を取得して始めた化粧品・サプリメントの包装のほか、ダイレクトメールの封入・封緘・発送、化粧品サンプルの結束作業、研究所の実験用資材の準備、化粧試作品の発送、返品の仕分け（社内で再利用）、社内の名刺印刷、売店の販売業務など。

そのほか、工場内でのコンテナ清掃や生産補助、ファンケル本社の社内メール便の受配、食堂の清掃、パソコンデータ入力、重要文書・個人情報のシュレッダー作業やリサイクル用紙の回収などを行い、さらには農作業にも2人が従事と、グループ会社からの発注も含めて、多岐にわたる。

ファンケルスマイルでは、多様な仕事をになうため、1人がさまざまな仕事ができるように指導をしてきたと、簑島さんは話す。

「多能工として、一人がいろいろな仕事をできるようにしています。一人ひとりの能力は違いますから、次から次へと舞い込んでくる仕事への正解はなくて、得意な部分をいかせる仕事をベースに幅を広げています。一人ひとりの個性を尊重しながら、仕事の『始め』から『終わり』までを任せるようにしていることが、担当業務に対する責任感を育て、誇りを持って仕事に取り組む姿勢につながっていると思います。方程式はないので、トライ&エラーも含めて、われわれも一緒に成長していくところがありますね」

毎月の業務は非常に多岐にわたり、50～60種にもおよぶ。

「通常は、業務を拡大して人を増やしていくと思いますが、『スマイルを盛り上げて、1人でも多く雇用を』という池森の考えがバックボーンにありますから、毎年4月に1人2人と採用しています。先に人が増える環境にあわせ、仕事を増やしてきました。最近はグループ企業内で何か仕事ができたときには、『まずはスマイルに』と声がかかるようになってきています」

採用についての考え方は、「障がいが重度の人もかなりいますが、たくさんの仕事を持っていますので、特にこのスキルがなければという視点での採用の条件はありません。エリート優先で採用しているわけではなく、むしろ身辺自立とか、挨拶ができるとか、毎日働く体力、やる気、素直さがあるかなど、実習をして、長く一緒に働けるかどうかを見ています。採用は新卒が多いのですが、学校側は、当社の社風、仕事の内容をわかって、生徒を送り出してくれます」という。

グループ内の仕事のとりまとめは、課長で指導員の内山靖浩（やすひろ）さんが担当している。内山さんはファンケルで総務、流通営業などを経験後、2011年に異動してきた。

「注意点としては、納期を守ることが第一です。うまく調整をしながら、1つでも多く仕事を受けて、売上げをあげていきたいと思います。希望通りスマイルに入ってこられたのも、新入社員研修で重度の障がい者施設を訪問したり、食事会の開催など、障がいのある方たちと接した経験があったからだと思います。一緒に働くなかで、日々勉強になっています」

内山靖浩指導員

フォークリフトの免許取得が雰囲気を変えた

ビルの2階が作業フロア。その日は、ロイヤルカスタマー宛の特別なダイレクトメールの発送作業が行われていた。

奥の別室では化粧品の包装が進んでいる。袋に詰める人、箱を閉じる人、包装年月日を刻印する人、スムーズに作業が流れていく。最終チェックの担当者が、不良品がないか目を光らせる。

落ち着いた雰囲気のなか、だれもが粛々と仕事をしている。17年前、設立当初の職場は今日のような雰囲気とはほど遠く、さまざまなドラマがあったそうだ。10人の「個性豊かな集団」を指導したのは長瀬さん。指導員の本気とやる気が試される日々だったという。

「いまではいろいろな仕事ができるようになっていますが、当初は仕事をすることの意味がわからず、会社で寝ていた人とか、喧嘩をしたり、脱走する人もいたりと、毎日いろいろなことが起こりました。そこで、『問題が起きたときが指導のチャンスだ』ととらえました」

設立の翌年、フォークリフトの免許に挑戦させようと考えた。現場の指導員は長瀬さんを含めて1～2人。長瀬さんがいないと、みんながやった仕事を隣接する物流センターに運ぶことができなかったのだ。

「大事故が起きてはいけないので、『フォークリフトに近寄ってはいけない、絶対触ってはいけない』と注意をしていたのですが、考え方を改めました。こちらから運ぶことができず、物流センターから取りにきてもらう状況が続くとクレームがきました。彼らにやってもらわないと、私は休むこともできない。限界が見えてきたのです」

「だれかやってくれる人がいないか」とたずねると、「不器用で覚えることが苦手」だと思われていた人が手を挙げた。

「正直、まいったなと思いました。その後、物覚えの早い人が1人加わり、2人に『絶対、事故を起こさないように』と厳しく教えました。仕事の前後に練習を続けて、実地と学科の試験日を迎えると、手がブルブル、足がガタガタしている。『だれが震えろといった』と激励して、見事合格。終礼で『フォークリフトのプロです』と免許証を手渡しました。それまで指導員がやっていた仕事を仲間がやり始めたのを見て、自分たちも指導員の仕事をやれるのだと雰囲気が変わってきました」

現在は、6人がフォークリフトの運転ができる。当初はたいへん個性豊かな人たちが入社してきたそうだが、なかでも「ユニークさ」が際立っていた3人の成長を実感したというエピソードがある。

「シュレッダーの作業をだれがやるかと問いかけたら、真っ先にその3人が手をあげました。シュレッダー作業は個人情報を扱います。扱うのに一番大切なのは信頼。『君たちは信頼される行動をしてきたか?』と、行動を振り返ってもらい、確認し合いました。大騒ぎしたときなど、『大声を出す人は信頼できるか』と問いかけると、『できない』という。そこで、『相手が話しかけてきたら丁寧な言葉で返す』、『指導されたことは守る』、『みんなで協力する』の条件をつけ、できたら担当にすると約束しました。何か事を起こすたびに約束を確認し合うことで、自分を少しずつ抑えられるようになってきました」

ある日、土砂降りの雨のなか、業者がシュレッダーのくずを回収にきた。ちょうど午後3時の休憩時間。3人は休憩もとらず、びしょ濡れになって手伝っていた。「『自分たちの仕事だから』というのです。ジーンときました」

長瀬さんは、障がい者を取り巻く社内の雰囲気も変わってきたと感じている。

「最初のころは同じビル内にファンケル本社がありましたから、障がい者の人たちが食堂で昼食をとっていると、本社の社員が、どんな人たちなのかと見にきました。『障がい者だから仕方がないよ』といわれるのは悔しいので、食べ終わったら椅子をきちんと入れる、テーブルをきれいにふくなど、やるべきことを教えました。最初はそのくらい不安があったのでしょうね」

設立時に入社した10人のうちの7人が、立派な「戦力」となって働き続けている。

職場ルポ

ロイヤルカスタマー宛の
DM 発送作業をする成瀬輝子さん

自分の仕事に責任を持つ

最近、さらに品質管理に万全を期そうと、全員の制服をエプロンから、白い帽子に白い上着、マスク着用に変えた。事務作業を行うときに、ここまで徹底するのは珍しい。

成瀬輝子（てるこ）さんは、授産施設で働いていた。実習の話がきて、「やっていけそうかな」と思い、実習を受けた後、2000年1月1日に入社した。「仕事は、何でもできます。本人は意識していないのでしょうが、ゴミがたまってきたら率先して回収したり、パートの指導員のサポートという形で、後輩の指導をしてくれます」と内山さん。「最後の確認をするのも得意ですよ」と長瀬さん。成瀬さんは「このまま、働き続けていきたいです」と笑顔。定年は60歳、再雇用で65歳まで働くことができる。「グループホームで生活しているので、休みの日は洗濯や掃除をしています」

フォークリフトの運転免許を取得し、プラスチックコンテナの運搬を担当する石川翔也さん

石川翔也（しょうや）さん（24歳）は入社6年目。フォークリフトを運転して、空のプラスチックコンテナを運搬している。「フォークリフトで、ファンケル美健の工場から頼まれた数だけ、空プラを運搬しています」

フォークリフトの免許取得はむずかしかったそうだ。「学科がむずかしかった。事故を起こさないように、フォークリフト全部の勉強をしました。合格したときはうれしかったです。フォークリフトのほかにも、いろいろなことを覚えています」

これからやりたい仕事はたくさんあり、請求書の作成を勉強したいという。「やりたいの？ たいへんだよ」と内山さん。「やりたいです。たいへんでもやります。覚えます」と石川さん。「休みの日は用事をしたり、服とかを買いにいきます。ファンケルスマイルで仕事を続けようと思っています」

木藤美那（きとうみな）さんは勤めて10年。ファンケルグループが全国各地で開催するメイクセミナー、身だしなみセミナーで使う化粧品や化粧筆、ブラシなどの整理や準備を担当する。

「お客さまにきれいな商品を届けるように頑張っています」。アパートで1人暮らしをして数年。休日には横浜へ買い物にも出かける。「つらいこともあるけれど、楽しいこともあるので、続けていきたいです」

ほとんどは自宅通勤だが、グループホームや1人暮らしの人は5～6人と、少しずつ増えている。

花村圭大（はなむらけいた）さん（42歳）は、各階で回収した新聞、雑誌などをリサイクルに出すための仕分けやシュレッダー作業を行っている。「疲れますけれど、楽しい。頑張っています」

メイクセミナーなどで使用する用品の
準備作業をする木藤美那さん

新聞、雑誌の仕分け、シュレッダー作業など、リサイクル業務を担当する花村圭大さん

フォークリフトの運転ばかりでなく、自動倉庫からの商品の入出庫管理をする鈴木克英さん

落ち着いた、穏やかな受け答え。仕事の確認もしっかりと行い、かつて「3人のうちの1人」だったとは想像すらできない。

「免許を取りたい」と最初に手を挙げて、長瀬さんを驚かせた鈴木克英さん（39歳）は、巧みにフォークリフトを操る。フォークリフトの運転と荷受担当だ。「気をつけているのは安全。たぶんできています。これからも頑張っていきます」

1階の「ファンケルプラザ」で販売を行う平野邦子さんは、数字に強く、レジはお手のもの。お客さまの名前、お客さま番号、買った商品を記憶する特技を持つ。

高雇用率を維持していきたい

ファンケルグループの経営理念は、「もっと何かできるはず」。今年6月には、お客さまへの想いと姿勢を示す、新たなスタンスメッセージ「正直品質。」を制定した。社員は2700～2800人で、障がい者の雇用率は2・64％。ファンケルスマイル社長の簑島さんに、今後の抱負を聞いた。

「これからも、社員一人ひとりの社会性、協調性、積極性などのレベルアップを図りながら、日々の業務を進めていきたいと思います。これまでは法定雇用率を上回ってきましたが、2年後には法定雇用率がさらに上がるという環境に加え、グループの社員が増えていくという社内事情があり、さらなる雇用の必要性を感じています。10人20人の雇用を増やしていかなければなりませんから、ファンケルの人事部などと協力しあって、グループをあげて障がい者雇用を進めていくことが一番大きな課題です」

神奈川県には、特例子会社の企業会員を中心とした集まりである「NPO法人障害者雇用部会」があり、そこでさまざまな情報を受発信している。障がい者雇用にこれから取り組もうとする会社にエールを送る。

「神奈川県内では雇用部会を中心に雇用（企業）、教育（学校・福祉）、支援（機関）の結びつきが強く、三位一体の体制がよく整っています。これから障がい者雇用を始めようとする企業には参考になるかと思います。まだまだ先入観というのでしょうか、『障がいがある、何もできない、何もわからない』などと思っている人も多いと思いますが、『そうではないよ、やってみたらできるよ』と何らかの形で発信したいですね」

戸惑い、苦労、喜び、感動。今回は、あえて「ドラマ」をご紹介した。「だから、障がい者雇用はたいへん」と思わないでほしい。これまでの取材でも、本音、本気のぶつかり合いから生まれる人と人との結びつきに、人間としての大きな喜びを感じる方たちとの多くの出会いを経験してきた。

設立から17年。仕事に真剣に向き合う、成長した障がい者の姿と、課題をも楽しむかのようなお話に、その出会いがまた1つ増えたとの思いを抱いている。

ファンケル商品が並ぶ「ファンケルプラザ」で販売を担当する平野邦子さん