

夢と誇りを持てる会社へ

—東京海上ビジネスサポート株式会社—

職場
ルポ



(文) 清原れい子 (写真) 小山博孝

取材先データ

東京海上ビジネスサポート株式会社

〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-2-1 東京海上日動ビル新館12階
TEL 03-3212-6102 FAX 03-3212-8068

Keyword : 発達障害、職務創出、キャリアアップ、特別支援学校、勤務時間の配慮、職場環境の整備

- ① 障害者の仕事の切り出しのため、本社でプロジェクトチームを設置
- ② 『支援される立場から支援する組織へ』を経営理念のひとつに掲げ、障害者社員を「事務支援メンバー」と呼び、誇りを持ってもらう
- ③ 特別支援学校との信頼を築き、各社員の特性を理解するとともに、通勤・昼食の混雑を避けるなど勤務体制の工夫で、職場定着に努める
- ④ 障害者5人に「指導員」1人を配置し、特性に合わせた支援を行う。経験交流会などを開催し、指導員のスキルアップも図る



堀内武文社長

支援される立場から 支援する組織へ

「働く広場」が創刊された40年前は、「特例子会社」という制度はなかった。大企業で知的障害者が働くことも考えられなかった。「発達障害」という障害種別もなかった。

今回は、多くの知的障害者と発達障害者が働く、東京海上グループの特例子会社「東京海上ビジネスサポート株式会社」を訪ねた。東京海上グループは2万人超の日本を代表する大企業だが、特例子会社設立以来、東京海上グループのトップが特例子会社の取締役会長を務めている。取材した日の勤務後に行われた社員慰労会には会長をはじめ、社外取締役が出席するという。そのことから、「本気さ」が伝わってくる。障害者雇用は「後発」だったが、設立後7年間で、障害のある社員は34人から約4倍の133人に増えた。

東京本社のオフィスは丸の内一丁目、東京海上日動ビル新館12階にある。2010（平成22）年に設立後、翌年には東京

海上グループの社内物流と印刷などを行っていた「東京海上日動オペレーションズ」と、販促品・ノベルティー事務用品の販売などのオフィスサービスを行っていた「東京海上日動コーポレーション」が合併し、今日のような体制となった。名古屋、大阪、福岡に支社を置く。

2016年6月に3代目社長に就任した堀内武文さんは、2011年に2社と合併したとき社外取締役を務めていた。

「2008年に、多様な人材がいきいきと働ける会社をつくってほしい」と、東京海上グループとしての企業ビジョンをつくり、その一環として障害がある方の働ける環境をつくっていくという使命を掲げました。身体障害の人たちはグループ会社それぞれで採用していますので、私どもの会社は知的障害、精神障害の人たちを採用するために設立されました」

経営理念は3つ。「支援される立場から支援する組織へ」、「夢と誇りを持てる会社へ」、「活躍できる機会の拡大へ」。設立時は、堅い表現の経営理念だったそうだ。

「当社の会長で、現・ホールディングス会長の隅修三の『ここで働く障害のある方の気持ちを経営理念のなかに込めるべきだ』との考えで、3つの理念ができて上がっています。障害がある方は役に立ちたいという気持ちが非常に強いですから、『支援される立場から支援する組織へ』をテーマに掲げました。一人ひとりが働けるフィールドを広げ、結果として、夢と希望が持てる会社になりたいという思いをこめてい



東京海上ビジネスサポートで働く障害者と、その指導員のみなさん

ます」

経営理念は毎日の朝礼、夕礼で唱和する。「東京海上グループの業務を支援する」という考えから、障害のある社員を「事務支援メンバー」と呼ぶ。

「就労環境がまだまだ厳しいなかで、東京丸の内に出勤し、社会人として働けることは、モチベーションが上がり、プライドも持てると思います」と堀内さんはいう。

社員は支社も含めて291人。そのうち障害のある人は133人（身体障害5人、知的障害63人、精神障害65人）。女性は10数人と1割ほど。東京本社には65人（身体障害3人、知的障害49人、精神障害13人）で、特別支援学校卒の人たちが多い。障害者手帳の区分上は知的障害と精神障害となつているが、発達障害の傾向が含まれる人が多いという。支社では精神障害者保健福祉手帳取得者の割合が高い。



山下亨子 業務支援部兼人事総務部長



桜井弘一 常務取締役・人事総務部長



山田一也 業務支援部長

■ 本体トップが会長。
グループ内に周知

業務支援部長の山田一也^{かずや}さんは障害者の雇用に関心があり、東京海上グループのジョブリクエスト制度に手を挙げて、設立時からかわつてきた。

「一番たいへんだったのは、仕事の切り出しです。最初はこういうことができるかもわからない状態でしたし、東京海上グループの社員も『何ができるのだろう』という戸惑いがありました。東京海上グループへの営業がなかなかうまくいかなかったので、ホールディングスのなかに『東京海上ビジネスサポートに仕事を切り出そう』というプロジェクトチームをつくってもらいました。東京海上グループの経営会議でトップ層自らが強力に推進して、今日に至っています」

最初は、封入業務や簡単なデータ入力から取り組み、実績を積んだ。「少しずつ業務を拡大して、設立1年足らずでシュレッダー業務が始まりました。特例子会社では稀有な例かと思いますが、会社ができた時点で東京海上日動火災保険と東京海上ホールディングスの社長であり、現在はホールディングス会長の隅修三が、当社の会長であることが、グループ内への周知に大きなメリットになっていると思います」

常務取締役・人事総務部長の桜井弘一さんは2012年、東京海上日動火災保険の人事企画部から転籍した。

「初めて障害者雇用を経験しましたが、多様な人材がいきいきと働ける就業環境が強みだと思っています。事務支援メンバーはやりがいを持って日々の業務に取り組み、東京海上グループ各社からさまざまな業務を受託して、高品質なサービスを提供していると思います。名古屋、大阪、九州の支社でもさまざまな業務をサポートしています」

業務支援部兼人事総務部長の山下亨子^{まうこ}さんは、東京海上日動の営業支社で長年働き、2016年4月に異動してきた。

「障害者雇用にかかわりたいという思いが強かったので、上司に『異動するならばビジネスサポートに』と申し入れ続けて、念願がかないました。思っていた以上に、障害のあるメンバーの働きぶりは信頼がかけられると感じました。発注者の信頼を裏切ることのない仕事を提供できていると思います」

組織は大きく分けて5つ。「業務支援部」はデータ入力、文書の電子化、封入・発送など。「印刷文書部」はお客さま向けパンフレットやチラシ、社内資料などの印刷やグループ内の名刺作成。「物流部」はグループ各社に流通する社内の書類の仕分けや館内のデリバリーのほか、機密文書の分別、リサイクルと湿式シュレッダー業務。「オフィスサービス部」は通勤用定期券の申請受付、通販文具の販売など。「商事部」はインターネット通販サイトにおける販促品、ノベルティやオリジナルノベルティの製作・販売などを行っている。

■ 特別支援学校との
信頼を築く

東京駅から徒歩数分。抜群の地の利があり、東京のほか、千葉、埼玉、神奈川県からも入社希望者が多い。山田さんは特別支援学校との信頼関係を築いてきた。

「当社に通勤可能な特別支援学校との信頼関係を築くことを心がけてきました。進路指導の先生に会社のことをよく知っていただき、当社に向いている、本人の希望ともマッチングしている方を実習生に送っていたんでいます」

山田さんをはじめ、指導員のみならず私たちは、職場実習のときにどんな仕事があつているかを見極める。たとえば業務支援部でも、封入・封緘^{ふうかん}などの軽作業向きか、パソコン業務が向いているかなどだ。運転免許を持っている発達障害の3人は、自動車のドライブレコーダーの解析業務に就いている。山田さんは、一人ひとりとの対応に気を配る。

「新卒者は未成年ですので、入社して3カ月間は家庭と交換日記をしています。3年間は学校が定着支援を行ってくださるので、3カ月以降に何かあったときは学校へ連絡していますが、今まで大きな問題なくやってきています。業務は9時30分から16時30分ですので、出退勤のラッシュでストレスを感じることは少ないと思います。12時になると社員食堂が混雑するので、昼休みは11時30分〜12時30分です。発達障害の人たちを雇用するのはたいへん



内藤恵子指導員

だとは思っていませんね」

給与は時給月給制。契約社員で入社し、2年後には無期雇用の特定従業員※に、さらに成長すると正社員に。いままでに19人が正社員になっている。

「勤務時間が6時間ですので、高い処遇ではないですが、よくやってくれています。面談のとき、『正社員に早くになりたい』という人がいます。早く事務支援メンバーのなかから、指導できる立場の存在（リーダー）が出ればいいですね」

指導員の役割は大

障害者5人に指導員1人の割合で職場に指導員を配置し、チームで業務を進める。山田さんは、「指導員の役割が大切だ」という。

「家庭で何かあると仕事にも影響が出る人が結構多いので、指導員はメンバーの生活面を含めて、特性に合わせた支援を意識しています。また、視覚からの情報が入りやすいメンバーが多いので、業務の指示や確認事項の伝達は掲示板などに書いて、スムーズな業務遂行を目ざしています」

専任の指導員は全社で20人弱。社内からの異動や福祉分野からの転職は少ない。前職は保険会社の事務職、派遣業務を行う「東京海上日動キャリアサービス」からの転職などさまざま。保険会社固有の業務があるため、保険実務の知識があったほうが仕事をやりやすいそうだ。

「入社すると、障害者職業生活相談員の

資格の取得と、ベテラン指導員がつくったマニュアルに基づいて教育を行い、名古屋、大阪、福岡の全拠点の指導員を集めた経験交流会を年2回開き、職場の問題点をどう解決するかを話し合っています。そのほか、外部の就労支援センターや就労支援機関を訪問しながら勉強しています」

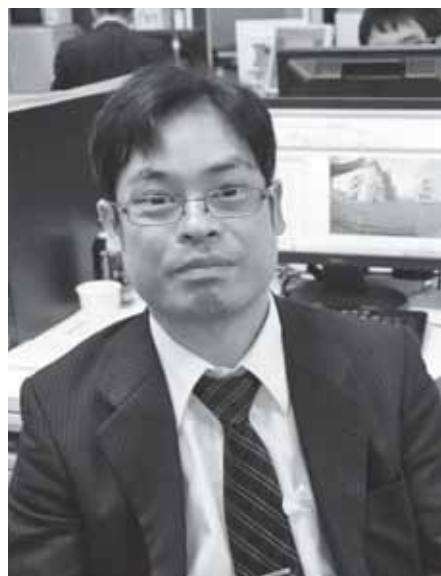
東京では、山田さん、山下さんと指導員7人が事務支援メンバーの出社前に毎日朝会を行い、週1回は約1時間かけて全員で情報を共有し、対応策を検討、記録に残す。

指導員の1人、業務支援部の内藤恵子さんは、東京海上グループでの担当業務がビジネスサポートに移管したため、設立時から障害のある人に仕事を教えてきた。

「東京海上グループに来たときは、障害のある人たちと接するのは初めてで不安が大きかったのですが、前職でも人に教えるという経験がありましたので、自然に伝えていけました。メンバーの方たちもそんなに戸惑うことなく、しっかりとやってくれたのが驚きでした」

内藤さんの主な役割は、メンバーが主体的に作業できるように作業工程を考え、仕事の指示を出し、指導すること。

「事務支援メンバーだけで仕事をいかに完結させるかを考えています。気をつけているのは、常に冷静に接することです。コミュニケーションがなかなかとりにくいメンバーもいますが、できなかったことができるようになったとき、メンバーの成長を感じとれたときが一番うれしいですね」



担当は4人。それぞれに合わせて接している。

「事務支援メンバーの自立性の向上を心がけていますが、困ったときに自分からほかの人にサポートをお願いできることが自立ではないかと思っています。定年まで働いて、社会のなかで自立してほしいですね」
堀内社長は、定着率は非常にいいと受け止めている。

「事務支援メンバーの、社会人としての自立や、職場定着に関して、指導員の役割は大きいと思います。新卒の退職者は7年間で2人。そのことが学校との信頼にもつながっていると思います」

適材適所で能力を發揮

今回は、事務支援メンバーを代表して発達障害のある4人に話を聞いた。オフィスのサービス部の新堀隼さん（40歳）は2007年、「東京海上日動キャリアサービス」に入社。東京海上ビジネスサポート設立時に異動し、封入、スキャナーのデータ読み込み、名刺作成などを経験後、ドライブレコーダーのデータを解析している。趣

オフィスサービス部の新堀隼さん。
ドライブレコーダーのデータ解析を担当している

※会社独自の従業員制度

職場 ルポ



名刺スキャナー業務をする東海林直樹さん



業務支援部で、親会社の代理店から送られてくる保険証券の印刷チェックを担当する石川幹生さん

味は、民間の飛行機と風景の写真を撮ること。

「道路の角や交差点で車や人が出てきたとか、事故につながりそうなところに気をつけて、1社につき、12カ所から22カ所の『ヒヤリハット』を、1日集中してピクアップしています。大体2日で1社。会社によって運転の仕方に違いがありますが、安全運転でなかなか指摘する箇所がないほうがたいへんです。いい仕事ができたときにやりがいを感じます」

最多の34人が所属する業務支援部で仕事をする石川幹生さん(21歳)は「東京都立永福学園」を卒業後、2014年に入社した。現在の業務について約1年。「東京海上日動」の代理店から送られてきた保険証券を印刷してチェックしている。

「事務の仕事我希望していて、進路の先生に紹介されて実習を受けました。就職できてよかったと思います。チェック業務が多いので、チェック漏れがないか、個人情報を紛失しないように気をつけています。仕事の量が多いとき、先輩に仕事の説明をしたり、わからないことを教えるとき、やりがいを感じます」

目前のデスクに高校の後輩が座っている。おしゃれも大好きだそう。

「休みの日は積極的に外に出かけるようにしています。いまの仕事は、自分に合っているのでも続けたいです。目標は、漢字検定、ワープロ検定、情報処理、簿記などの上級の資格を取ることです」

印刷文書部は健常者の指導のもと、7



印刷文書部

人が働く。2009年に「東京海上日動キャリアサービス」に入社した吉本浩之さん(33歳)は、名刺作成、データ入力などを経験後、現在の部に異動した。

「この仕事は好きです。気をつけているのは、印刷ミスをしないように、本番前にサンプル品を一部出力して、ほかの人にダブルチェックしてもらい、オーケーが出てから本番に進みます。大量の印刷が無事に終わったとき、お客さまからお礼のメールや連絡があったときは、やってよかったと感じます」

通勤は東所沢から1時間少し。

「まわりの人たちが優しいし、和気あいあいと仕事をしています。居心地もよく、とても働きやすい会社です。目標はリーダーになること。そのためには、仕事のミスを減らし、自分のこなせる仕事を増やすことが大事だと思います」

物流部は16人。シュレッダー室、本館内のデリバリーなどの物流と、出先3拠点で



印刷ミスのないよう確認作業をする吉本浩之さん



働く。津田明儀さん(43歳)は2008年に「東京海上日動キャリアサービス」に入社し、ビジネスサポート設立にともなって異動後、さまざまな業務を経て、社内郵便物の地方発送コーナーを担当している。

「以前のシュレッダーの仕事も魅力がありました。配布作業や仕分け作業もやりがいがあります」

旅行が好きなので、全国の地理が頭に入っている。作業は早い。

「休日は、DVDで映画を見たいです。2年ぐらい前に広島に旅行しましたが、九州に1人で行きたいですね。目標は、事

機密文書の回収で社内を回る知念裕亮さん(左)と田丸裕之さん(右)

WORKSHOP REPORT



書類などの仕分け



シュレッダー作業をする間瀬大輔さん



物流部で地方発送コーナーを担当する津田明儀さん

務支援メンバーの見本になること。リーダーを目ざせればと思っています。定年まで働きたいと思っています」

年2回、社員慰労会を本館最上階のサロンで開く。「1カ月ぐらい前から、みんな本当に楽しみにしています」と山下さん。昨年暮れの参加者は156人とか。偶会長をはじめ、人事担当役員、人事部長など、社外取締役は全員出席したそうだ。

活躍できる機会の拡大へ

設立して7年。当初からかわって来た山田さんは、「ここまでできた」という思いを持つ。

「最初は仕事がなかったたので、今週の仕事がどうなるかと考えると日曜日の夜が憂鬱でした。いまは人手が足りない時期もありますし、採用も学校が実習生を推薦してくれず。ただ、来年も再来年もさらに障害者の雇用を増やしたいと考えていますので、業務領域の拡大をしていかなければなりません。ここまで来た一番のポイントは、トップの意識だと思っています」

桜井さんは、「基盤はある程度できた」と感じている。

「ですが、やらなければならぬことは相当あると思っています。事務支援メンバーを増やしていきますので、指導員も増えます。経験交流会、マニュアルを使った指導などのほかに、たとえばほかの特例子会社の指導員との交流で、お互いの問題点や悩みを打ち明ける機会をつくるなど、指導員のリーダーシップ、レベルをさらに高めていきたいと思っていますし、発達障害を中心とした事務支援メンバーのレベルアップもしていきたいです。山下がキーになり、(独)高齡・障害・求職者雇用支援機構の研究部門の取組みを参考に、SST※研修も始めました」

山下さんは、事務支援メンバーにはまだ「伸びしろ」があるという。

「そのことを本人たちに感じさせたいと思っています。後輩を指導したいという気持ち芽生えていますから、その思いを成長につなげていけたらと思います。これからまだまだ仕事の領域を広げていかなければなりません、彼らにはたくさん可能性があると思います」

堀内社長は「7年間の蓄積で、特別支援学校との関係がうまく築けているのが大きな財産。仕事をいかに広げて受託していくかが今後の大きな役割」と話す。障害者雇用率はグループ適用で2・14%。グループ会社の分母は約2万8千人。大

人数だけに、雇用率向上はたいへんだ。

「2017年度末にはグループとして2・4%を達成したいという希望を持っていきます。グループ内で雇用をしている障害者の多くが高齢化し、これから定年などで減っていきます。『教合わせの採用をせず必ず仕事とセットで考える』という会社方針がありますので、職域の拡大が大切です。能動的なアプローチをしてグループ外に外注されている仕事を切り出し、20代のメンバーが30代40代になるときに働ける業務領域をつくりあげていきたいですね。事務支援メンバーが『この会社においてよかった』と思えるような環境づくりが一番だと思います」

そのために種々、思いを描く。「彼らの夢がかなうような仕事を見つけられればということが1つです。指導員も大切な財産ですので、スキルアップを充実させたいと思います。事務支援メンバーのなかからリーダーになる人が出てくると、組織の活力も変わってきますから、そういう人材を発掘して育てていくことも大事だと感じています。これからも、社員の思いが詰まった経営理念のもと、仕事ができる会社を目ざして歩み続けていきたいと思っています」

「伸びしろがある」と期待されている「事務支援メンバー」。その思いは本人たちにときと伝わっているはず。特例子会社の発展には、本体のトップの理解、姿勢が大切なことを改めて教えられた。

※ SST (ソーシャル・スキルズ・トレーニング) …… 社会生活技能訓練。日常生活のなかで必要な、対人技能やストレス対処技術の獲得を援助する訓練方法