

営業の仕事を 障害者たちがサポート

—サラヤ株式会社（大阪府）—

職場
ポ



取材先データ

サラヤ株式会社

〒541-0051 大阪府大阪市中央区備後町4-2-3
TEL 06-7669-0254 FAX 06-7669-0020

Keyword：就労移行支援事業所、障害理解、勤務時間の配慮、障害者職業生活相談員

（文）清原れい子（写真）小山博孝

POINT

- ① 障害者の能力を活かし、経営課題であった顧客情報を一元化
- ② それぞれの体調面、障害特性に配慮して業務を行う
- ③ 就労支援機関との連携を図り、多方面から障害者をサポート

衛生・環境・健康にかかわる事業で発展

「熊野の清流それはサラヤの原点」。サラヤ創業者の更家章太さんは、三重県熊野から大阪に出てきて、第二次大戦後の衛生状態が悪く、赤痢などの感染症が蔓延する光景を目のあたりにする。固形石けんを手を洗ったのでは、次に使う人に感染するかもしれない。感染症のリスクを減らそうと、ヤシ油を原料に殺菌成分を配合した石けん液を開発して、1952（昭和27）年、「サラヤ」が誕生した。洗浄だけでなく、殺菌もできる液体石けんは、当時、日本の主幹産業であった繊維工業の大手「鐘淵紡績」からはじまり、次々と大手事業所で採用されていたそうだ。



サラヤ株式会社 社長の更家悠介さん

1996（平成8）年に大阪府堺市で発生した、病原性大腸菌O157による集団食中毒。液体石けんの注文が殺到し、生産が追いつかず、商品の品切れが続いた。営業は欠品を謝るのが仕事になった。新型インフルエンザのときも同様だった。感染症が流行すると、会社では受発注をコントロールしきれなくなり、収束すると、在庫の山が残った。そういった波を全社一丸となって乗り越えてきた。

会社の理念は、世界の「衛生・環境・健康」に貢献すること。衛生は、「安心で清潔な生活の実現に向け、さまざまな感染リスクの低減に貢献すること」。環境は、「開発から廃棄に至る全工程において、持続可能な製品づくりを旨とすること」。健康は、「製品とサービスをを通じて、すべての人々の健康で文化的な生活を支えること」。主力商品は、ロンゲセラアの植物系食器用洗剤「ヤシノミ洗剤」などをはじめ、



営業本部営業管理部部長の長澤良行さん

公衆衛生、食品衛生の業務用洗浄剤・消毒剤など。食品・環境衛生のコンサルティングなども手がけ、ヤシノミ洗剤シリーズの売上げ1%を抛金し、東南アジアのボルネオの環境保全「緑の回廊プロジェクト」を、さらにアフリカのウガンダでは「100万人の手洗いプロジェクト」を展開する。

現在は、2代目の更家悠介さんが社長を務める。「清流のような生き方を旨とす」として、「ビジネスを通じて少しでも地球環境を守り、資源を持続的に活用し、持続可能な発展と、真の豊かさを実現すること」を企業ミッションとしている。

サラヤと東日本を管轄する東京サラヤを合わせたグループ全体の従業員は、約1500人。2017年11月時点の障害者雇用率は2・12%で、サラヤグループには障害者28人（身体障害者12人、精神障害者12人、聴覚障害者4人）が勤務している。

障害者の力で、顧客情報を一元化

サラヤでは、2014年3月から営業管理部で障害者の雇用が始まった。営業管理部営業管理部部長の長澤良行さんは、「そこには切実な理由があった」と明かす。「営業管理部は、営業の生産性向上に資する仕事をする、営業の支援をする部署です。営業でもっとも重要なシステムは、



「精神障害者支援の会ヒット」の
就労支援コーディネーター林稔さん



営業管理部リーダーの笹さとみさん

『顧客名簿がしっかりしていること』ですが、創業時は問屋が間に入らず、事業所などの現場に飛び込みで手洗い石けんを売っていたこともあり、お客さまデータの整理が進んでいなくて、恥ずかしながら訳がわからなくなっていました。営業が事務仕事の残業をせずに外にエネルギーを向けるには、どうにかしなければという切実な事情があったのですが、お客さまデータが膨大で、どう整理するかをずっと考えてきました」

営業が企業にアプローチするとき、訪

問記録、受注・売掛、メールマガジン、通販、電話対応など、あちこちのデータベースに入っている顧客情報を探さねばならず、資料をつくるのに時間がかかっていた。

「散在するお客さま情報に統一コードをつけて、1カ所に集約することを考えたのですが、ものすごい数の統一コードの紐づけ作業を外注すると、膨大なコストがかかりました。在庫過多に苦しんでいた時期で、新しく人を雇いたいといえる空気がありませんでしたが、『障害者の人々を雇用したい』と提案すると、『社会貢献を目ざしている会社が、障害者の法定雇用率を達成しないわけにはいかない。障害者の雇用ができ、かつ長年の課題であったお客さまデータの整備が進むのだったら、とてもいいこと。どんどん雇用を』と、経営トップをはじめ、会社全体が賛同してくれました」

2013年から受入れ準備をはじめ、営業管理部リーダーの笹さとみさんが障害者雇用の担当になった。笹さんは、障害者と働くのは初めてだった。

「正直、不安や心配事、懸念材料はたくさんありましたが、業務に取り組むことが先でしたので、一緒に仕事をする準備を始めました」

2014年3月、IT技術を活用して障害者の雇用・就労支援を行う「大阪府ITステーション」で講習を受けた3人を雇いました。

「ゼロからのスタートでしたから、最初は順調とはいえませんでした。体調面の不調が顕著に現れたり、スキルの得手不得手があったり、マッチングがうまくいかなかったりと、当事者の障害特性を理解できていないことに原因があったので、一つひとつ理解を深めていきました」

笹さんは2016年1月に障害者職業生活相談員の資格を取り、「精神障がい者・発達障がい者職場サポーター養成研修」も受講した。

「障害者手帳は精神障害ですが、発達障害の人が3人。そのほか、うつ、統合失調症などの人がいます。日ごろから体調面を含めて、その方が何ができるかを話ししています。ひと口に「メンテナンズ」といってもいろいろな作業があり、また、同じ発達障害でも障害の特性があるので、その人にあった仕事をしてもらえるように、それぞれの特性に配慮するようにしています」

現在、営業管理部には精神障害者8人、聴覚障害者1人が所属して、8人が顧客データベースの整備を、1人が商品画像のメンテナンスを行っている。

就労支援機関の支援は心強い

障害者の雇用にあたり、長澤さんたちは大阪府ITステーションなど就労支援機関とのつながりをつくった。長澤さん

WORKSHOP REPORT

障害者のみなさんが活躍する営業管理部



は、「就労支援機関の手厚いサポートがなかったら、筐は解決できないことを一人で抱えこみ、悩み続けていたと思います」と話す。

その1人、NPO法人「精神障害者支援の会ヒット」の就労支援コーディネーターの林稔のりさんは大阪の企業を回りながら、サラヤともかわりを築いてきた。

「ヒットは、精神障害のある人たちの地域生活支援からスタートし、就労継続支援B型事業も行っています。本人に計画相談支援を行い、いろいろな社会資源を使って、社会に送り出しています。ジ

かった支援機関にも、われわれが求める人材がいれば新たに支援していただきたいと思います」

一般社員の勤務時間は9時から18時だが、障害のある人たちは9時30分から16時30分。本人の体調に合わせて、17時、17時30分と、30分刻みで終業時間を延ばしていく。待遇は、アルバイトからスタート。半年に1回面談をして契約更新を行い、準社員になった人もいる。長澤さんは、「もう少し働けそうなので、30分くらい延ばしたいという方が多いです。それがいちばんうれしい」という。

「採用した障害者を支援していた就労支援機関に、採用後も定期的にフォローをしていただいています。頼りになりますね。現在は2、3の支援機関にかかわっていますが、いままでおつき合いがなかった支援機関にも、われわれが求める人材がいれば新たに支援していただきたいと思います」

「採用した障害者を支援していた就労支援機関に、採用後も定期的にフォローをしていただいています。現在は2、3の支援機関にかかわっていますが、いままでおつき合いがなかった支援機関にも、われわれが求める人材がいれば新たに支援していただきたいと思います」

障害者を雇用するにつれて、皆さんも就労支援機関とのつながりが増えてきた。

「採用した障害者を支援していた就労支援機関に、採用後も定期的にフォローをしていただいています。現在は2、3の支援機関にかかわっていますが、いままでおつき合いがなかった支援機関にも、われわれが求める人材がいれば新たに支援していただきたいと思います」

「彼女は精神障害なのですが、体調がよくなって薬が減り、どんどん元気になり、結婚して、産休直前まで働いて、産休・育休に入りました。子どもが保育所にはいれたら、育休が明けて戻ってきます。今春には従業員の子ども優先の企業内の保育所ができるなど、福利厚生は手厚いと思います。海外事業本部には外国人がたくさんいて多国籍。ダイバーシティも進んでいると思います」

もう1人はアルバイトからスタートし、準社員として勤務している高橋はるさんだ。

「そううちの精神障害があるのですが、データベースのメンテナンスの仕事で採用されて、自らスキルアップし、プログ



作業を簡易化するシステムをつくるなど活躍する高橋はるさん

ラミングまでこなしています」

高橋さんは面接のとき、長澤さんと笹さんにLGBTであることをカミングアウト。女性として入社した。LGBTをオープンにして働ける会社はまだ多くはないが、職場の人たちには、笹さんから理解してもらおうように伝えた。

「最初はいろいろありました。ルールや教科書があるわけではないので、一つひとつの課題に対処することを通じて、どのような配慮をすればいいかがわかってきました。最初にルールがあつたら、柔軟性がなかったと思います。話し合いながら進められたのが、結果的に吉と出ているのではないかと思います」

理解ある職場で、 実力を発揮

高橋さんは、2015年2月から働いている。

クッキーなどをつくる作業所に通っていたとき、ITステーションを紹介された。

「エクセルやワードを初級から学んで、徐々に得意になりました。会社では理解していただいて、苦手な電話の対応を担当しないので、ストレスなく仕事ができています」

現在は、エクセルメインです。データ加工をしたり、定型作業をさらに簡易化する、ボタン1つでデータがポンと飛んでくるような仕組みをつくっています。SQLは得意です」

SQLとは、データベースを扱うための専用プログラミング言語のこと。データの抽出をはじめ、変更や削除などを行うもので、相応の高いスキルを要する。理解度がすばらしいと認められている高橋さんは、休日は友だちと遊びに行ったり、ゆったりと過ごしたりして、仕事に備えている。

「会社は働きやすくて気に入っています。スキルアップして、会社にもっと貢献したいと思います」

山本麻衣子さんは、2016年6月に入社した。発達障害があり、就労支援施設にいたとき、サラヤで職場実習を体験した。

「初めての就職だったので、うまくやっていたのかなと思いました。パソコンはできるほどではなかったですが、すでにできているシステムを使って情報処理をしていくことは就労支援施設で経験していました」



障害の特性やそれぞれの体調などに配慮して、作業を指示する笹さん（左）



ほかの人が入力したデータなどのチェック作業をする山本麻衣子さん

統一コードをつける作業と、ほかの人たちが行ったデータのチェック作業を担当する。山本さんもスキルは高い。ピーズ手芸が趣味で、休日はのんびり過ごします。「入社して1年半が過ぎましたが、まず3年続けられるよう、がんばろうと思います。3年経ったら5年というようにしたいです。気づけば10年、15年と定着していたらいいですね」

仕事の中核で活躍できる場はある

障害のある人たちの働きで、一つひとつの顧客情報に統一コードがつき、お客



アビリンピック大阪大会で、銅賞（ワード・プロセッサ部門）の高橋さん。次の目標は、全国大会を目標としての金賞だ

さまポータルで二元管理ができるようになった。長澤さんは、その力量を評価している。

「お客さまポータルは、障害者のみなさんの力で完成させることができました。メンテナンスチームの作業が役に立っていますから、営業からのオーダーが増えています」

笹さんに約4年間、一緒に働いてきた感想を聞いた。

「たいへんなこともいろいろありました。毎日勉強になって、一緒に成長させてもらっていると思っています。当事者がここまでできる、ここまでの能力があるという可能性は、実際に接しないとわからないと思います。これからも、ときには悩むことがあるかもしれませんが、それ以上に楽しいこともあるので、やりがいを感じています」

笹さんの気持ちは、障害者本人たちに伝わっているはずだ。長澤さんは、今後も障害者の能力を活かしていきたいと考えている。

「われわれは営業部門ですが、障害者雇用に関してうまく進めていると

思っています。営業管理部は、営業を支援する仕事をしたい。営業の若い人たちが残業して行っている定型作業を全部こちらでやりたいですね。それには、いまの陣容では足りません。新たに障害者を雇用をすれば、結果として会社の雇用率向上につながると思います。4月から法定雇用率が2.2%に上がりますし、社内のいろいろな部署で障害者雇用を推進してほしいと願っています」

サラヤの営業管理部と同様、IT化を進めるなかで、データベースが継ぎ足しになっているという中小企業は少なくないのではと思う。障害者の仕事は営業の役に立っていると確信する長澤さんには、他社へのメッセージがある。

「コンピューターが普及し始めて約30年。次から次へとコンピューターを買っただけで、データベースの構築がその場しのぎになり、うまく一元化できていない会社は、われわれぐらいの規模のところでしたらたくさんあるでしょう。業務の効率化を図るとき、障害者ができる仕事はいっぱいあると思います。そうすれば営業の生産性が上がり、さらなる、障害者の雇用につながると思います」

障害者たちが、会社の中核をになう営業のサポートで力を発揮している。その能力が、社内に社会に、さらに広く認められることを願っている。