



株式会社キューピーあい（東京都町田市）

積極的な職域拡大と日常的な職場改善で聴覚障害者の能力を活かす



食堂・売店における接客業務への配置、Web制作におけるリーダー登用など幅広い人材活用

事業所の概要と障害者雇用の経緯

「マヨネーズソース」の製造販売等を行うキューピー株式会社の子会社として平成15年6月に設立。同年12月に特例子会社として認定される。設立当時は障害者5名にて伝票の照合業務を開始。その後、キューピーグループ各社から業務を受託し、経理補助業務、名刺印刷、メールの仕分け、Web制作、切手類販売、リラクゼーション、食堂売店の運営等幅広く職務を創出し、障害者雇用を拡大。

現在は、町田市の本社に加え、渋谷事務所に身体障害者、知的障害者、精神障害者を雇用。常勤の手話通訳者の配置、第2号職場適応援助者の配置もしている。

また、地域の就労支援センターや職業訓練校、特別支援学校等と連携を深め、アドバイスや職場実習の受入れを行っている。

業種及び主な事業内容

キューピーグループ各社から、経理及び労務に係る各種届出書類作成業務、伝票及び帳簿などに関する各種照合業務、Web制作・更新管理等を行う。

雇用聴覚障害者数 5名（うち重度3名）

主な職務内容：
 ◎売店・食堂・喫茶コーナーの管理業務、接客業務
 ◎Web制作・更新業務
 ◎店頭販売員の賃金勘定科目仕訳、売上処理、入金確認業務

取り組みの経緯

顧客の信頼を得るための絶え間ない改善が、聴覚障害者の職場改善に活かされる

株式会社キューピーあいでは、グループ会社から様々な業務を請け負っている。設立当初、5名の障害者で伝票の照合業務を開始。社内に営業部門を設け積極的に業務拡大に取り組んできた。業務拡大に伴い、障害者雇用も拡大していくが、配属は障害種別にとらわれず、一人ひとりの技能・知識等の適性を考慮し決定している。適性を把握するにあたっては、障害者の委託訓練や障害者試用雇用（トライアル雇用）事業を活用し本人と職務のマッチングを進めている。

その結果、聴覚障害者については、食堂・売店チーム、Webチーム、経理チームの3チームに所属しており、障害状況はろう者、難聴者、中途失聴者と様々である。

3チームにそれぞれ障害状況の異なる聴覚障害者が勤務しているため、コミュニケーションの取り方も一律ではなく、チームごとにコミュニケーションの方法を検討する必要があった。

一方で、株式会社キューピーあいにおいては業務を進める上で「お客様に信頼される仕事をする」という共通意識があった。そのため、信頼を勝ち得るために日常的に役員クラスのトップ会議、チームリーダーによるリーダー会議、また現場においては実務責任者会議を開き、日常業務の改善点を絶えず点検する土壌があった。これらの業務を点検する土壌が、チームごとのコミュニケーション方法を生み出し、様々な職場改善に至ったのである。

▲全体朝礼の際には、パソコン入力による要約と手話通訳がつく。



	改善前の状況	改善後の効果	
伝達ミスの防止	レジ担当者や喫茶担当者との伝達がつまみかず飲み物を出す際、お客様を特定しづらかった。	色で判別できる注文カードを作成。伝達ミスが無くなり、お客様に確実に飲み物を提供することができた。	注目の改善点 1
顧客のニーズを確実に共有	Web制作担当者と営業担当者の席が離れており、打ち合わせがしづらかった。	Web制作担当者と営業担当者の席を近くに、打ち合わせのしやすい環境に。顧客のニーズと技術面をWeb制作担当者や営業担当者が共有することで、顧客に対する提案力がアップ。	注目の改善点 2
経験と能力のある者をリーダーに	2003年に設立した当時は聴覚障害者のチームリーダーがいなかった。	年2回の面接を通じて本人の能力を評価。Webチームでチームリーダーに登用。	注目の改善点 3
経理チームへの電話問い合わせをサポート	経理チームの聴覚障害者が店頭販売員への支払い金額をメールにて連絡しているが、時々電話で問い合わせがある。	電話による問い合わせは、隣の同僚がホワイトボードで内容を伝え、本人の回答をもらって返答。ホワイトボードを互いの質問や進捗状況の確認にも活用。	注目の改善点 4

INTERVIEW

代表の声



代表取締役 湯田 正樹さん

社会貢献の一環として福祉施設や特別支援学校に通う障害者を職場実習などで積極的に受け入れています。企業として雇用率は達成しているものの、毎年絶やさず障害者を雇用していきたいと思っています。雇用を拡大するためには、業務の拡大が必要です。弊社では、仕事を創出するための営業グループがあり、親会社からの仕事を待つだけでなく、積極的な業務拡大を進めていくつもりです。

職場レポート

従業員の声



食堂・売店チーム 塚本 真由美さん

注文カードを作成してもらって、お客様からの注文を間違えることがなくなったのでとても安心しています。お客様からの質問があった際、自分でわかる時は対応しますが、わからない時は他のスタッフに代わってもらっています。周りのスタッフにも支えられながら頑張っています。

改善策 紹介

各部署で障害状況に
応じたサポート方法を
創意工夫



注目の 改善点 1

色で判別できるバーコード付き注文カードで伝達ミスを防止

効果 お客様が注文カードを喫茶カウンターに持っていく方式に変更し、注文時の伝達ミスを防止。

食堂・売店チームでは接客業務も含まれているが、聴覚障害者が2名所属している。本人の適性とチームが受け入れを前向きに考えたことから配属になった。

従来はレジにて注文を聞いてから、売店レジ担当者から喫茶担当者に注文内容を伝えていた。聴覚障害者が売店レジ、視覚障害者が喫茶を担当した際は、注文内容の伝達に不安があり、喫茶担当者がお客様を特定できないことが

あった。そこで、注文カードを作成し、注文時にお客様にカードを渡すシステムとすることで、お客様と注文内容の照合が確実になった。

注文カードはPOSレジに対応できるようバーコードを貼り付け、商品ごとに色を変えている。これは、視覚障害者の社員が食堂・売店チームに所属しているため、注文カードの読み間違いを防ぐ効果がある。



▲料金の支払いが済むとお客様がカードを喫茶カウンターに持っていく。注文の伝達ミスがなくなった。



▲商品ごとに色が異なり、わかりやすい。お客様がカードを取りレジで渡す。

注目の 改善点 2

座席レイアウトの工夫で打ち合わせのしやすい環境

効果 顧客のニーズと技術面をWeb制作担当者や営業担当者が共有することで、顧客に対する提案力がアップ。

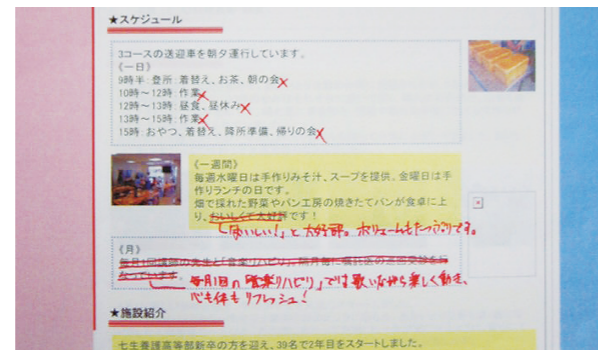
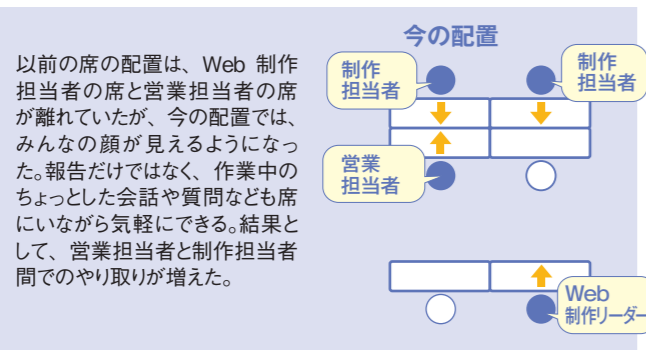
Webチームでは、営業担当者が受けた顧客の要望をもとにWeb制作担当者がホームページを制作している。

従来は、営業担当者とWeb制作担当者の席が離れていたが、チーム内の座席レイアウトを変えることで、打ち合わせがしやすい環境に。

ホームページ更新の際には、営業担当者がホームページの画面を印刷し、更新すべき箇所に指示を書き込むこと

にしている。指示を書き込んだ用紙とWeb制作担当者のパソコン画面を見比べながら具体的に説明することで、顧客ニーズが共有しやすくなる。

顧客ニーズとそれに応じるための技術情報をWeb制作担当者と営業担当者が共有することで、より具体的なアイデアが浮かび、顧客への提案力がアップした。



▲聴覚障害のあるなしに関係なく、更新箇所が明確でわかりやすい。

注目の 改善点 3

年2回の面接で本人の能力を評価

効果 Webチームのリーダーとしてキャリアアップ。

Webチームに所属している荒井康善さんは、チームリーダーとしてチームをとりまとめている。キューピーあいでは、障害の有無を問わず年2回の面接を通じて本人の能力を評価。荒井さんは就職後、Web制作に関する知

識をさらに高めるために、国立職業リハビリテーションセンターで在職者対象の訓練を受講したという。専門的知識と部下に対する指導力をかわれてキャリアアップを果たしている。



▲右からリーダーの荒井さん、城所さん、佐藤さん。

■インタビュー

(荒井 康善さん) -----
職場改善に取り組んだ結果、お客様のイメージをスタッフ全員がスムーズに共有できるようになりました。お客様からのニーズに、より良い解決策を提示できるようになっています。

(城所 仁治さん) -----
具体的には、メニューの配置、配色、予算に応じた提案などお客様に対して色々な提案ができるようになりました。お客様からも高い評価を受けています。

(佐藤 公一郎さん) -----
仕事に関する問題点については、常に話し合いをしながら改善に心がけています。

注目の 改善点 4

電話による問い合わせを、同僚がホワイトボードでサポート

効果 業務への電話問い合わせに迅速に回答することが可能に。

経理チームに所属する堀場裕恵さんは、売上処理や店頭販売員に対する給与の支払い金額の報告等を担当している。支払先からの問い合わせは、通常メールでやり取りしているが、急ぎの場合、電話による問い合わせを受けることが多い。その際、電話を受けた同僚がホワイトボードに用件を記入し、堀場さんの回答をうけ、問い合わせに対応している。

ホワイトボードは机の左右に1つずつ設置している。1つは電話問い合わせの回答等に、もう1つは他部署の人が話しかける時に使用している。

堀場さんは簿記2級の資格を有しており、電話対応が発生する部署であってもサポートを受けながら、技能を発揮している。



▲堀場さんと同僚の市原邦康さん。両サイドにホワイトボードがあるので、気軽に、迅速に質問ができる。