

プライドを持ち、 プロとして仕事をしたい

—第一生命チャレンジド株式会社—

職場
ルポ



(文)清原れい子(写真)小山博孝



第一生命チャレンジド株式会社

〒114-0014 東京都北区田端6-1-1 アスカタワー8階
TEL 03-5814-2071 FAX 03-5685-9116

※「働く広場」では通常「障害」と表記しますが、当該記事では、第一生命チャレンジド株式会社の要望により「障害」を「障がい」としています。



印刷グループ



東京・JR田端駅前にある第一生命チャレンジドの本社

東京のウォーターフロント、豊洲の新しいビルに入る第一生命豊洲本社。白を基調に黒をアクセントとした2階のモダンな空間に社員食堂がある。その一角のカフェ業務と、同じく2階の集中応接13室への給茶サービスを障がいのある人たちが担当している。今回は、障がい者89人が働く「第一生命チャレンジド株式会社」の取組みを紹介する。

新たなチャレンジ

第一生命チャレンジドは2006年8月、「第一生命保険株式会社」の特例子会社として設立された。本社はJR田端駅前の高層ビル内にある。

社長の湯浅善樹さんは今年4月に2代目として就任した。

「第一生命では身体に障がいのある人たちが雇用されていますが、知的障がいの方も雇用しようとこの会社を設立したと聞いています。精神障がいの方も積極的に雇っていきたいという方針がありますので、知的障がいと精神障がいの人たちで9割近くになっています」

世田谷区にある第一生命の厚生施設「相模園」のグラウンド清掃と、田端での名刺印刷から業務を始め、書類発送、日比谷本社の喫茶、横浜市東戸塚の独身寮のランドリーや清掃、相模園内の見心寮の清掃、第一生命の営業オフィスの清

掃と、徐々に業務を広げてきた。そして今年4月、豊洲本社でテイクアウトカフェと2階集中応接室でのお茶出しを始めた。

「給茶サービスは、基本的なマナーやルールに加えて、臨機応変な対応が求められることがあります。そのような業務でも事前の準備と環境を整えれば、十分に可能ではないかと考えました。応接室に通されたお客様にお茶を出すのは、会社の第一印象ですので、親会社は不安があったようですが、これまでの実績から任せてみようかとスタートしました。お客様に障がい者雇用をしていることも示せるプラスの業務だと思っています」

第一生命チャレンジドには、障がいのある職員と、ともに働くスタッフ（主任・リーダーなど）がいる。設立時には10人だったが、現在は知的障がい者68人、精神障がい者18人、身体障がい者4人にスタッフ47人と、総勢130人を超えた。職員は、田端本社（印刷、書類発送、営



湯浅善樹社長



齊藤朋実課長補佐

業オフィス清掃など）に46人、相模園14人、東戸塚16人、喫茶（日比谷、豊洲）14人と各事業部で働き、短時間勤務の希望者など一部を除いて、待遇は正社員である。

就労支援センターと連携

準備を重ねて事業をスタートしたとはいえ書類発送でミスが出たり、一度にたくさん注文がきて社長以下全員で名刺作りをするなど、さまざまな出来事があったという。

当初は、障がい者と関わった経験があるスタッフもいなかった。課長補佐の齊藤朋実さんは福祉施設に勤務後、設立半年後の07年に入社して、育成、指導などを担ってきた。

「障がいの特性を理解して、仕事と一緒にできる人が必要、ということが入社しました。職場定着を大切に考え、個別対応ができるように地域の障害者就労支



印刷グループで名刺の検品作業をする
飯田充宏さん



亀有、竹の塚、青砥など、第一生命の営業オフィスの清掃をする加納宏彰さん

援センターと逐一連絡がとれる体制を築いてきました。いま私自身は、いざというときに対応できる支援機関との関係づくりと、現場のリーダーとの関係づくりに重点をおいています。定着率はいいほうだと思いますが、特別なことをしているわけではなく、少しずつ改善を重ねてきた結果だと思っています」

職員の採用条件は、通勤が1人でできる、勤労意欲がある、あいさつができる、ある程度まで報告・連絡・相談ができるなどに加えて「就労支援機関などのバックアップが得られる人」をあげている。湯浅さんは、この「条件」について次のように言う。

「地域に立脚した会社ですので、地域の障害者就労支援センターとしっかりとコンタクトをとるようにしています。そうすれば、採用条件や仕事内容が本人の適性と合っているかを事前に知ることができますし、就労後に何か問題が発生したときには協力が得られます。採用は、地域の就労支援センターから推薦していただき、面接の後、訓練を受け、トライアル雇用という形をとって、実際に仕事とのマッチングを見せていただいたうえで決めています」



小田垣隆常務取締役

「共働共汗」がモットー

齊藤さんたちは、社内の情報の共有と障がいへの理解を促進するため、各事業部のリーダー会議や年3回の全体研修などの体制作りを進めてきた。

「人数が増えるにしたがって、情報の共有が難しくなりました。事業部の横のつながりを持つにはリーダー会議は必須です。この会議はまた、現場の担当者が思っていることを話し合う場になっています。いまはリーダーたちが必要だと思います。いまはリーダーたちが運営されていますね。全体研修では医師や支援機関、他社の当事者に話を聞いたりしています」

現在、各事業部には複数のリーダーがいて、その上に主任がいる。今年4月、将来のリーダー候補者としてトレーナー職を作り、職員から1人が昇格した。湯浅さんは、「共働共汗」による指導・

支援・育成をモットーとする。

「上から押し付けるような教育の形はとっていません。コミュニケーションについて勉強したい、就労支援センターに行ってみたい、ほかの特例子会社を見学したいとかアイデアがいろいろ出ます。さらに、マナー研修やクレームの研修をしてほしいというところまで発展しています。仕事に対して真剣で、向上心がありますので、経営側としては歓迎です。職員とリーダーがともに学んで成長していく姿に信頼をおいています」

今年新たに、各事業部を横断して育成のサポートや指導、研修を行う「職場定着推進室」も設けた。メンバーは、4月に常務に就任した小田垣隆さん、齊藤さんと、印刷、書類発送、営業オフィス清掃、相模園の各主任4人。湯浅さんは、推進室に期待を寄せる。

「大事なのは、会社全体での意思統一です。推進室は、同じ意識、方向性で育成や業務ができるようにする『のりしろ』みたいなものです。スタッフは入社前に障がい者と接した経験がある者もいない者も、年齢も多様ですので、同じ方向に持つていくのはなかなか難しい。スタッフがぶれると、職員は何をしたらいかがかわからなくなります。5年経つと、入社したてのリーダーよりも、職員のほうが仕事も判断もできる場合がありますから、リーダーが疑問に思ったり、困っ

WORKSHOP REPORT



第一生命のオフィスで書類発送作業。渡辺亮仁さん

たときに相談できる場が必要だと思います」

小田垣さんも、「リーダー会議を第一に、職場定着推進室でタイムリーに情報の共有化を」と考えている。

「メールで送ってもらった職員の状況などの業務日誌を全員で見て、何かあったら動ける体制を作りました。仕事を休んでいる人たちの情報など早めの対応が大切だと思います。リーダーも職員も、ボトムアップのところがいいですね」

齊藤さんは、「リーダーは、福祉施設ではなく会社だという点で悩まれる方も多いので、そのストレスをどう解消していくかが課題です。リーダーの育成に力を入れていきたいと考えています」と言う。

さまざまな職種は会社の強み

田端事業部の各グループの職員に話を聞いた。営業オフィス清掃グループは朝、田端事業部に出社後、グループごとに第一生命のセールスレディの拠点となる営業オフィス6カ所で清掃を行い、夕方帰社する。

加納宏彰さんは08年12月に入社した。「初めは自分にできるかどうか不安でした。言われたことをこなすのが精いっぱいでしたが、まわりが見えてくると仕事の段取りを考えることがおもしろくなっ

てきました。リーダーや主任になりたいです。そのためには、与えられた小さな課題を毎日一つひとつ解決していきたいと思えます」

印刷グループで名刺を作成する飯田充宏さんは08年7月から働く。「最初は仕事を覚えるのが大変でした。いまは慣れて楽しくなりました。作成と印刷と検品をバランスよくできるとうれしいです」

休日の土曜日は音楽を聞き、日曜日にはスポーツジムで汗を流す。「できれば、長く働き続けたいです。職場では仲良くやっています。仕事や心の悩みの相談にのってもらえればうれしいです」

書類発送グループの渡辺亮仁さんは東戸塚でランドリーの仕事をしていたが、うまくなじめず、昨年6月に異動してきました。さまざまな業種があり、違う仕事へ変わることができるのは会社の強みだ。神奈川県内の自宅からの通勤に1時間半から2時間かかる。「通勤は大丈夫です。のり付けや

封入は好きです。この仕事は自分に合っています。まだ覚えていない仕事を覚えるのが目標



第一生命豊洲本社内の「DLカフェ」。そこで働くみなさん

です。将来は印刷グループの仕事もやってみたいです」

準備万端で新しい仕事

今年4月、第一生命豊洲本社でテイクアウトカフェと給茶サービスがスタートした。湯浅さんは、新しい業務はスムーズに実現したという。

「総務の人の理解が得られたのが大きいと思います。また、日比谷本社喫茶室での実績があり、会議室に出前もしていました。ぜひやりたいと手を上げたら、任せられることになりました」



電話で注文を受ける佐藤理奈さん

「ここまできたポイント、自分たちの仕事だと思ったこととです。最後に入った男性の育成計画を、最初に入った職員たちを立ててもらいました。内容は、「すぐに叱らない、

受付から電話を受けてお茶を入れ、応接室へ。部屋の片づけから翌日の準備までを職員が主体で行う。社員と来客を相手に失敗はできない。昨年8月に職員の採用を開始。齊藤さんと喫茶事業部主任の新藤優さんが準備に入り、10カ月近く業務訓練を重ねた。齊藤さんが、オープンまでを振り返る。

「2つの業務をこなすのは一朝一夕ではできないだろうと、早めに準備を始めなければと考えました。日比谷の喫茶室などで実践訓練を行いながら、実際の仕事が始まるまでのモチベーションを維持するために、目標をはっきりさせようとスターバックスやタリーズの見学、バリスタの講習、マナー研修、プロの接客の仕方などの話合いもしました。教えていただいた業者さんがプロフェッショナルな方たちで、自分たちもそうなりたいたいと思えたことが大きかったと思います」

本格的なエスプレッソマシンの導入も

職員のやる気を促した。湯浅

さんが、職員たちのプライドを感じたというエピソードを1つ紹介してくれた。

「ここまできたポイント、自分たちの仕事だと思ったこととです。最後に入った男性の育成計画を、最初に入った職員たちを立ててもらいました。内容は、「すぐに叱らない、



喫茶事業部の新藤優主任

一緒に考える、自分も失敗したよと言つてから、相手の失敗を聞く」など、相手の立場に立って、こうしたいということが書いてあり、感激しました。そういう心の人たちが一緒に仕事をするならうまくいくだろうと思いました」

「熱心さが行き過ぎて、けんかになるときもありますが、仲直りができるけんかをしていますから、私たちは基本的に介入しません。自分の意見を出して前向きに話ができているのは、1年間の時間をいただいたからだだと思います」と新藤さん。

知的障がい者7人、精神障がい者2人、新藤さんとリーダー3人の計13人でチームを組む。新藤さんは「お茶出しは黒子、脇役です。所作をきれいに、打合せをしている方々の邪魔にならないように早く出して、早く退出する。カフェは臨機応変にと指導しました。練習を積んできましましたが、実際の業務が始まってから、めきめき上達していることが伝わってきま

す。みんな勉強熱心ですね」

質の高い仕事をする

「DLカフェ」のメニューは、エスプレッソ、コーヒー、紅茶が数種類ずつ。そのほかココアなどバラエティに富み、ミルクが多め、少なめなどのリクエストにも応える。レジも受け持つ。コーヒー150円。マイカップ持参だと130円。売上げは予想以上で、1日7〜8万円になる。看板や社内の掲示板などで知らせてはいるが、特に「障がい者」をうたっているわけではない。

湯浅さんには、上々の評判が届く。「おいしい、毎日飲んでいいますと言われます。建物にいる社員が3千人で、1日約400杯。障がいのある人たちが接客しているとは思っていない人もいるのではないですか。私たちは本物の仕事をした。おいしいコーヒーを出しています」

取材中に来店した常連の方は、「オープンしたときに比べて、仕事が早くなりました。カフェ利用者には、障がいがあるのかなのか、わからないのではないかと思います」

夏にはフローズンモカをと、依知川淳さんが提案して、大好評だったという。小田垣さんは、「自分たちが工夫をして、みんなを説得できれば商品にして、それが売上げにつながるのですから、こんな



レジ担当の依知川淳さん



「DL カフェ」自慢のカフェラテ



エスプレッソ作りをする中野朝子さん

新藤さんが心がけていること。「毎日のミーティングを大切にしています。出勤当番ごとやお昼の業務ピークの後、みんなの意見を聞きたいときなど、コミュニケーションを取る必要があると、そのつど1日何回もやっています。ミーティングでは、リーダーや職員が対等な立場で自由に意見が言えるように配慮しており、業務の運営面でもそれぞれの育成面でも大切なポイントとなっています」

インタビューを受けたいと3人が手を上げた。自分がどれだけ頑張ってきたかのプレゼンテーションの結果、代表に決まったという谷平洋子さんは、涼しげな

おもしろいことはないですよ。ね。仕事のりはあいがあると思えます。「みんなが質の高い仕事をしているというプライドを持っています。それが気持ちを支えています」と話す。

すばらしい笑顔と、「コーヒーが好きです。こんな楽しい仕事はありがたいです」との声から充実感が伝わってくる。

もうひとつの業務である給茶サービスユニフォームは、白のブラウス、黒のパンツに白黒チェックのベストと、きりっとシックな装い。電話を受ける担当者や司令塔になり、お茶入れ、お茶出し、部屋チェックなど、職員が一連の業務をてきぱきと進める。



給茶の準備をする谷平洋子さんと皆川聖加さん(右)

3人の方々に、今後の抱負を聞いた。「私は福祉施設の利用者と指導員という関係ではなく、障がいのある人たちと対等に働きたくて入社しました。この4年間はいろいろありました。充実してました。今後は、職員やリーダーの定着、育成に重点をおきたいと思っています」

仕事に誇りと責任を持つ

冷茶を私たちにもサービスしてくれた。「私は、パントリーで仕事をしたり、カフェでドリンク作りをしたと思います。早く、お茶出しを1人でできるようになりたいです」

「彼女はガッツがあります。いろいろなことに気づいてくれます」と新藤さん。みんなの生き生きとした笑顔は、第一生命の本社で働くプライドにあふれているようだ。

と齊藤さん。「とにかく職員は純粋ですね。以前は障がい者の方にはできないというイメージがありました。純粋な気持ちを忘れるところでしたから、こちらにきてよかったと思っています。第一生命の名刺を全部印刷することになりましたので、責任はありますが、みんなのやる気も違います」と言うのは小田垣さん。

第一生命の障がい者雇用率は2%を超える。湯浅さんは最初、特例子会社に疑問を抱いていたという。

「障がいのある人を集めて、雇用率を達成しているといえるのか、会社の部署ごとに働いていなければ、ノーマライゼーションといえないのではないかと思っていました。ですが、障がいのある人が前向きに仕事をして成長できる場となり、豊洲本社のように仕事ができるセッションを会社の中でつくっていきけたら、いい制度ではないかと思うようになりました。これからは、仕事の量を増やすとともに、仕事の質を上げていきたいですね。一人ひとりが自分の仕事に誇りと責任を持ち、プロとしてのプライドを持てるようにしたいです」

大企業の最先端のオフィスで、お客様へのお茶出しを障がいのある人たちが担当する。その光景を目のあたりにした、うれしい取材だった。