

グループ長は 「生え抜き」職員

—株式会社スミセイハーモニー—

職場
ルポ



(文)清原れい子(写真)小山博孝



株式会社スミセイハーモニー

〒540-0001 大阪府大阪市中央区城見1-4-35 住友生命OBPビル7階
TEL 06-6937-1490 FAX 06-6937-1489

■ 本社内でも根幹業務担う

経済・商業の一大拠点にしようと再開された、大阪城に隣接する「大阪ビジネスパーク」。高層ビル群を都市公園の緑が囲む地域に「住友生命保険相互会社」の本社があり、16階建てビルの7階に特例子会社「株式会社スミセイハーモニー」が入っている。

本社ビル新築のとき、障害者の人たちが働く会社ができることを想定して、7階フロアをバリアフリーにした。自動の引き戸、天井の聴覚障害者用のフラッシュユライト（緊急警報装置）、車いす用トイレ、低い位置のスイッチ類……。パーステーションのないオフィス空間はとてもゆったりしている。

スミセイハーモニーには、2つの大きな特徴がある。特例子会社は本社の事務部門から仕事を「切り出し」、周辺業務



中澤常也代表取締役

を行っているケースが多いが、ここは本業の生命保険手続き書類のイメージデータ化・管理を担っていること。また100人を超える職員のほとんどが障害者で、今年5月にグループリーダーすべてが特例子会社の職員（プロパー職員）になったことだ。

4代目社長の中澤常也さんは、2009（平成21）年に就任した。

「本社の新築と特例子会社設立のタイミングがうまく合いましたので、障害者用の設備が整った環境ができました。この仕事は個人情報処理を担い、頻繁に担当部と打合せをしています。同じ建物のなかにあるので大事な書類のやり取りができ、これだけの仕事をさせてもらえるのだと思います。また、このビルには2千人近くの住友生命の職員がいます。同じビルで働けるという環境がいいと思います。オフィス街に職場があることも、入社したいという動機につながっていると思います」

スミセイハーモニーは2001年に設立され、聴覚障害者、肢体不自由者を中心に障害者30人、出向者6人でスタートした。当初の業務は、全国の住友生命の支社や支店で処理した生命保険手続き書類を本社に記録として残すため、マイクログフィルム化するのが主な仕事だった。その後、住友生命の事務システムが現地処理から本社集中処理に変わり、イメー

ジデータ化するためのデータ入力を担当するようになった。

「この仕事がストップすると、すべての手続きがストップする極めて責任の重い仕事です。うちで入り口の部分を受けようになった5、6年前から、急速に人員が増えてきました」

毎年、職員は10人以上増え、3年前からは知的障害者、精神障害者の雇用も始めた。現在、聴覚障害者46人、肢体不自由者45人、視覚障害者1人、内部障害者6人、知的障害者と精神障害者が9人ずつと就労指導員1人、出向者9人と、職員数は126人になっている。

組織は、総務部・事業部・業務部の下に3課・9グループ・2チームがある。たとえば「保全グループ」は保険契約を継続していくうえでの名義変更、貸付けなど生命保険の各種手続き書類、「給付金グループ」は入院給付金などの請求書類、「サービス業務グループ」は死亡保険金請求書類などを扱い、「契約照会グループ」は、官公庁からの税金滞納、生活保護などの問合せに対応する。1日に届く書類は1万数千件。契約照会以外はその日のうちにイメージデータ化することが鉄則だ。

「各グループの職員の障害は基本的にミックスです。車いすの人は荷物を運びにくい。聴覚障害の人は聞こえない。障害があるためにほんの少しの不得意な部



本社の担当部との打合せ

分をお互いにカバーしあって、チーム・組織として仕事をしています。採用は協調性、人間性を見ています。ペーパーテストもしますが、グループで行う仕事が多いので、その辺をきちんとしていくかが大事です」

人事考課制度を見直し

社長の中澤さんは、知的障害者の雇用を始めたとき、うまくいくかどうか心配だったという。

「最初に6人を採用したときは、我々が彼らをうまく受け入れられるか、お互いに気持ちよく仕事ができるかと心配しましたが、出勤率はいいし明るい。一生懸命働くので、既存のメンバーが自分たちも見習わなければというムードになり、採用してよかったと思います。知的障害の人たちは事務サポートチームで、各グループの補助的な事務を担



山下秀則総務部長

当しています。精神障害の人たちは、まわりがうるさくないようになど環境に配慮しました。検索チームで契約照会業務をきちんとこなしています」

昨年4月には人事考課制度を見直した。

「仕事の内容が変わり、すごく頑張っている人もいたので、設立10年目を前に給与体系と資格体系を全面的に見直ししました。やる気のある、頑張っている人には高い給料を出して報いる、ポストも与えてやる気をさらに高めたいのとは考え、将来的には課長、部長に昇進できる人事考課制度にしました」

親会社からの出向者の割合が徐々に減り、この5月で9グループすべての長が障害者になった。

「住友生命のお客様に関わり、かつお金に関わる。住友生命の根幹の仕事ですが、二期生のレベルが上がってきて、日々のマネジメントはしっかりできるようなってきました。やる気があり、優秀な人がたくさんいますよ。自分たちの仲間がグループ長になったことは、かなりのプラスの効果がありました。出向者の役割は全体を見ながら、担当部や支社との接点となってやっていくことだと考えています」

ミスの発生率は0・05%だという。ゼロをめざす努力を続けている。

「書類を処理する上で覚えなければな

らないことはたくさんあります。ミスをするとか会社の信用に関わり、お客様に迷惑をかけますから、グループ長を中心に打合せや勉強会を行って、細かいミスが減らすための努力をしています。月2回は情報の共有と勉強も含めて、グループ長と出向の課長たちとの打合せ会を行っています。仕事に対するやりがい、モラルを上げる努力をして、仕事を好きになってもらうようにしたいですね」

今年4月に異動してきた総務部長の山下秀則さんは、社長から「働きやすくするためのソフト面の工夫」を宿題として出されたそうだ。

「プロパー職員に『自分たちの会社だ』という意識を強く持つてもらいたい」と、一例としてマナーアップ委員会を行っています。自分たちの会社をよくしていくために何をしたらいいか、自ら考えて自ら行動していく自主的な芽を増やしていきたいですね。教育の充実も図っていきたくて考えています。また、管理職と職員との距離を埋めるために全員が週報を書いて、課長、部長、社長がコメントをつけています。障害のある人たちがどう考えているかを把握するのはとても重要だと思っています」

手話が自然と行き交う

聴覚障害者が職員の4割を占め、グル

WORKSHOP REPORT



ープ長も2人誕生している。社内メールシステム、筆談用の携帯ホワイトボードもあるが、車いすの人と聴覚障害の人の間で、さりげなく手話で仕事のやり取りが行われている。そこに緊張感はなく、ごく自然な空気が流れている。「仕事の内容がわかってるし、長い間一緒に仕事をしているので、コミュニケーションはとれます」と、「気持ちがあれば通じますよ」とは、みなさんの言葉だ。

朝礼・終礼は手話も使う。社長の中澤さんも着任してから手話を学び、手話検定3級の資格をとった。



さまざまな障害のある人が活躍しているスマセイハーモニー

「正確な手話ではないかもしれませんが、一緒にいますから、おのずとできるようになっていきます。複雑な話は週3日きている嘱託の手話通訳士に入ってもらいますが、日々のやり取りはみんなそれなりにやっています。聴覚障害者を先生に、自主的に昼休みに手話勉強会をしています。総務部長もいま勉強中です」

会社全体で親睦パーティを年1回開く。グループごとに歓送迎会、花見、暑気払いとさまざまな集まりがあり、中澤さんにも誘いがかかる。

「アフターファイブを楽しむにも、通勤するにも大変いい場所にあります。私も一緒に飲みに行ったりカラオケに行ったりしますが、コミュニケーションをとるには手話は必須ですね」

会議室では、本社担当部との打合せが行われている。職場を見渡しながら、山下さんに説明していただく。

「私も最初はどう接すればいいのかわかりましたが、すぐに普通でいいとわかりました。『障害者』と意識することはあまりない気がします」

全国の支社・支部から届いた書類のうち高速で読み取れないものは、低速で1枚ずつ読み取ってデータ化していく。1件に戸籍抄本や運転免許証のコピーなどさまざまな書類がついてくる。名義変更、住所変更などの「保全」の件数が多く、4グループで担当している。

「処理としては単純なのですが、必要な書類がついているかなどを確認する、判断業務があります。ここが止まると、その後の事務が止まるのです」

何時までに何件処理をという依頼を受けるので、1時間ごとの処理目標が掲げられている。この日は目標件数を十二分にクリアしていた。勤務時間は9～17時。書類がたくさん出るとわかっている日は早出チームで対応する。午後の空気は少しゆつたりしていたが、午前中は緊張感が漂っているようだ。

「午前中は忙しいですね。少し空いた時間やみんなでまとまった時間ができると、グループごとに勉強会をしています。プロパー職員が自分たちの会社がどうしたらもっとよくなるかと考えていけるように、我々はお手伝いをしていきたいと思えます」

データ処理後のファイルが1日ごとにずらりと保管されている。

「うちの仕事は個人情報のお塊ですから、このフロアは特にセキュリティが厳しく、カメラが十数台つけてあります。お客様情報は担当部に伝送していますが、元の書類はここで3カ月間保管しているのです」

まもなく、新たに「データ移行グループ」が仕事を始める。かつてマイクロフィルムにしたデータをイメージデータ化していく作業だ。職場実習をしたうえで

応募者の中から採用された4人が仕事の訓練を受けていた。

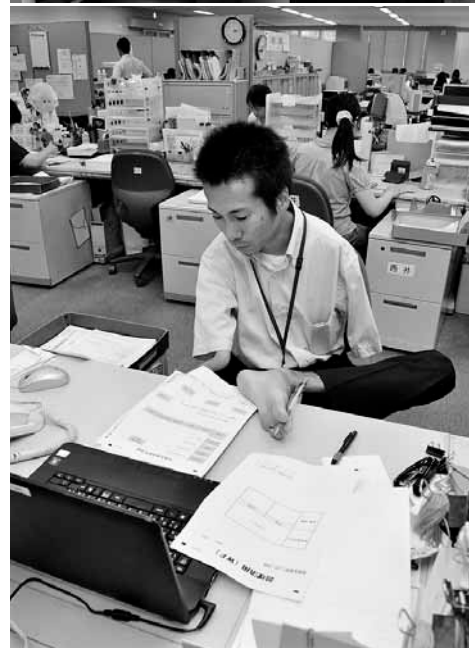
大切な仕事だと自覚

障害者の職員116人の中から3人に話を聞いた。若手代表の山本真也さん(23歳)は、ろう学校の専攻科を卒業後、昨年4月に就職した。職場見学にきて、雰囲気明るさに魅かれて就職を決めた。保全第1グループで仕事をしている。

「一生懸命頑張っているこうと就職しました。住友生命の支社とお客様からの郵送分の書類を撮影・修正・データ化して、担当部に送っています。担当部に迷惑をかけないように、たくさんの書類を間違いなく処理することがとても大切ですし、むずかしいです」



保全第1グループで働く山本真也さん(23歳)。全国の支社や顧客から送られてきた書類をデータ処理して担当に渡す



サービス業務グループ長の岩橋一樹さん(32歳)。「お互いできないところを補い合って仕事を進めています」と話す

最初に感じた職場のイメージは、2年目を迎えたいまも変わっていない。

「楽しく仕事をしています。出社することが嫌だと思ったことは1回もありません。自分なりに工夫をして仕事をしていきたいと思っています。グループ長は何があってもやさしく対応してくれます。私も、その方のようなグループ長をめざしたいと思っています」

休日はゲームをしたり、友達と遊びに行ったりしてリフレッシュ。仕事への英気を養っている。

岩橋一樹さん(32歳)は、設立時に高倍率の採用試験を突破して就職した。

「一般の専門学校に通っていましたが、障害者雇用の会社があると知り、チャレンジしてみようと思いました。この会社で学んだことはたくさんあります。お互いのできないことを認め合い、仕事をし

ていけるのはすごいと思っています」

サービス業務グループに所属し、主に死亡保険金の手続きの書類を撮影したり、支社などで処理された保全手続きの書類をイメージファイリングしている。今年4月、13人の部下を持つグループ長になった。

「グループ長にといわれて、まさかと正直びっくりしました。気持ちを切り替えて、もっと頑張っていかなければと思いました。年上の方が多いので、助けていただきながら何とかやっています。大切な仕事ですので、責任を持って取り組まなければと思います」

両上肢が不自由だが、足も使って仕事をこなす。休日はドライブをしたり、冬はスノーボードを楽しむ。

同じく設立時に入社した後藤奈緒美さんは、サービス業務、契約照会の仕事の



受け付けたファイルが並ぶ



データ移行グループのグループ長、後藤奈緒美さん（左）

後、給付金グループの同期トップでグループ長に。データ移行グループのグループ長として新規業務の立上げを任されている。車で1時間ほどの自宅から通勤する。

「前の職場は1年の契約社員でしたので、こちらの募集を知り応募しました。一社員ですと、自分のことだけを考えればよかったです。気持ち的に楽でしたが、グループ長になると自分のところに責任がきます。やりがいがありますが、しんどさはありますね」

後藤さんは明るくて、とても頼りになりそう。グループメンバーは6人。新規

採用の知的障害者2人と発達障害者2人、社内から内部疾患の人と車いすの人が異動した。

「社長面接のときに、『私でいいのですか』と言ったのですが、社内から異動した職員と新たに雇った障害の違う人たちがグループを組むのはハーモニーでも初めてですので、ちょっとドキドキしています。新入職員たちは素直だし、常に真面目に取り組んでいるし、頑張るところは頑張ってくれますので、すごくいいですよ。私も手探り状態ですが、ハーモニーのどのグループにもないグループにしていきたいと思います」

将来は障害者が経営陣に

住友生命の障害者雇用率は2・10%。スマセイハーモニーでは、住友生命全体の障害者のうちおよそ2割の人が働いている。中澤さんが着任してから、退職した人はほとんどいない。

「この定着率は高いですね。この3年間で辞めた人は体調を崩した人とか、ごく少数です。採用は新卒に限らないため50代で入社した人たちもいて、今年4月に2人定年になりました。最初はそれほど大した仕事ではなかったのですが、職員の職務遂行能力が上がり、実績の積み重ねで信頼度が向上したことで、新たな仕事を任されているのだと思います」

後藤さんは「ハーモニーだから仕方がないという言葉は絶対聞きたくない。『ハーモニーに頼んでよかった』という会社になれば」と思っている。山下さんも同感で、「同じビルのなかに住友生命の職員がいます。何かあると、『それは障害のある人だから』と思われたい会社にしたい。いままでの10年は草創期、次の10年は拡大期」と考えている。

社長の中澤さんは、職員に期待を込める。

「みんな、いい職員です。会社の仕事はこれからどんどん変わっていくかざるを得ないと思いますが、基本的には障害者中心の会社にはしたいですね。将来は管理職が誕生し、経営陣に入ってきてほしいと思います。リスクの大きい仕事を任せられていますが、最後は人の心の問題です。きちんとイメージデータ化・管理していくことと併せて、みんながやりがい、愛情を持つ会社にしていきたいと思っています」

互いが互いの障害を認めている。それもさりげなく、自然に。その雰囲気伝わってきた。

会社に誇りを持ち、働きがいを持つには、自分たちが会社を担っている、担っていけるといふ人事考課制度が大きいと思う。障害のある人たちが経営陣に入る日を楽しみにしている。