

特例子会社西武パレットで日本語検定を活用

—どのようにしたら相手により良い印象を与えられるか—

株式会社西武パレット
取材記事

ライター 上村 雅代



「でかける人を、ほほえむ人へ。」をスローガンとして掲げる西武グループが、2007年に設立した株式会社西武パレットは、知的障がいのある男女33名が指導員とともに働く特例子会社です。取締役管理部長の高橋堅助さんにお話を伺いました。

清掃、ベッドメイキング、事務補助、ポスター交換などの事業を、9つのチームに分かれて担当しています。西武新宿線と池袋線がクロスする所沢駅から歩いてすぐのところであり、朝礼を終えると、チームごとにそれぞれの持ち場へ電車やバスを利用して出向きます。

6箇所ある乗務所には、それぞれ170～200名の乗務員が所属し、シフトに合わせて交代で出勤しています。終電を運行する運転士・車掌は、終着地の施設などで寝泊まりし、始発に備えます。

パレットのチームは、そんな乗務員用の宿泊施設を清掃。布団乾燥や寝具カバーを交換し、ベッドメイキングを行います。

「チーム内のコミュニケーションが上手く取れないと、仕事が上手く出来ないんです」と高橋さん。特に、たくさんのベッドのシーツを手早く取り替えるには、メンバー同士、声を掛け合い、息をピッタリと合わせる事が大切だといいます。

本場で働くチームは、郵便物、社内便書類、小包宅配便の集配サービスや書類の仕分け、封入、押印、シュレッダーなどの業務を行っています。

社員寮を掃除するチームは、シャワールームもトイレも、全て手作業でピカピカに洗い上げます。

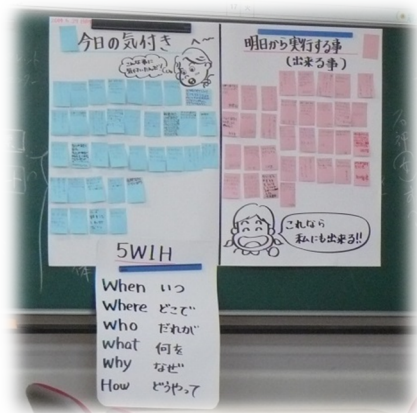
「仕事は大変なのですが、皆、楽しいと言います。仕事が嫌で辞めた人は一人もいません」と高橋さん。

次ページへ続く 

西武パレットでは「声出し作業」を徹底しています。ベッドメイキング時の声の掛け合いはもちろん、トイレ掃除の時も声を発しながら作業に取りかかります。

「作業が確実にやり、効率が上がるほか、怪我を防いだり、リーダーに自分がそこで仕事をしていることを認識してもらうためにも有効なのです。それに、どの鉄道会社でも乗務員は指差し呼称をしますが、パレットの『声出し作業』は鉄道社員の職責に対する啓発なのです」と高橋さん。

パレット社員の元気な声を聞いた乗務員さんは、自分の声量も上げようと意識するようになる、というのは本社所長のお話ですが、確かに彼らの活躍が、西武鉄道全体の安全に繋がっているようです。



グループごとの作業が終わり、皆が本社に戻ったら「終礼」です。西武グループのスローガンの意味など、大事なことは何度も何度も繰り返し教えるということです。特に、報告・連絡・相談の大切さや報告の基本、5W1Hについて、丁寧に説明します。

「『でかける人を、ほほえむ人へ。』ってどういう意味かな？ みんなの掃除が行き届いていると、運転士さんや車掌さんは気分がいいですね。そうすると、お客さんにも気分良く乗ってもらえますよね」と丁寧に話します。

質問をしてから「間」を与え、実際に考えてもらっているそうで、その日によって、横断歩道の渡り方、電車の乗り方など、その人の「生活」に関わる部分まで丁寧に指導されています。

日々の終礼のほか、月に一度「ワールドカフェ」という名のお茶を飲みながらざっくばらんな雰囲気で行う参加型研修もあります。最近、「人を褒める訓練」を開催。褒めた後、褒められた人はどう感じたかを相手に伝え、それから「どこが良かったのか、どうすればもっと良くなるのか」を話し合います。そうして適切な表情・立ち位置・言葉を繰り返し訓練します。

どのように相手により良い印象を与えるか、という点では、日本語検定も同じ目的を持っています。

「日本語検定のことは、特別支援学校の校長先生から伺って興味を持っていました。生徒が合格して自信をつけていると聞いているので、来月からうちでも取り入れたいと思っています。社員に『やるよ』と言ったら、みんな手を挙げてくれて驚きました。『いつやるのですか、いつやるのですか』とみんなが積極的に聞いてきました。ちょうど、社内に大学の教育学部出身の指導員がいるので、その人に講師になってもらって、日本語検定の教材を使って勉強会を開くことも計画しています」

西武パレットのお仕事には、どの業務を担当するにしても、「声出し」がついてまわります。私は高橋さんにお話を伺い、言葉とは人とのコミュニケーションを円滑にするツールであると同時に、仕事を確実にし、身の安全を確保するためのものでもであると学びました。私たちの便利で快適な暮らしの足を陰で支えるパレットの方々に感謝するとともに、言葉が持つ力の奥深さを感じました。

日本語検定が、更なる日本語力を身につけるための『有効なツール』になることを期待します。



上村雅代(かみむら まさよ) プロフィール

ライター。1980年8月7日生まれ。芥川賞作家・荻野アンナ氏の助手として働きながら文章の研鑽を積む。『大震災 欲と仁義』荻野アンナとゲリラ隊(共同通信社)共著。現在、息子(4歳)の育児奮闘中。

芥川賞作家・荻野アンナさんの助手をつとめる傍ら、多くの作品をプロデュースし、最近では、人気アイドルグループNMB48のラジオ番組のシナリオを担当する等活躍中。