

お客様に寄り添い、一緒に解決策を考える科学のコンシェルジュを目指して
～外資系企業ライフテクノロジーズジャパン株式会社で団体受検～

ライフテクノロジーズジャパン株式会社

ライター 上村雅代

科学機器、試薬のグローバルカンパニー、サーモフィッシャーサイエンティフィック傘下のライフテクノロジーズジャパン株式会社。同社は 2014 年春、日本語検定の団体受検で好成績を収め、東京書籍賞優秀賞を受賞しました。

テクニカルサポートマネージャーの阿部誠さん、社員研修担当の鈴木貴子さんにお話を伺いました。



阿部 誠さん

鈴木 貴子さん

■日本語検定を導入したきっかけは

日本の研究者や研究施設などに遺伝子解析機器や研究用試薬、また、サービスを提供することを通じて日本のライフサイエンス研究の発展に貢献している同社では、かねてから人材育成に力を入れ、さまざまな社員研修を行っています。

今年度はコミュニケーション向上を目標に、「文章を書く力」「接客サービス力」「話す力」が実際に身に付く研修として検定受験という形式を取り入れ、そのひとつとして「日本語検定」の導入を決めたといいます。今回、日本語検定は「テクニカルサポート」と「カスタマーサービス」の2つの部署で、合計 22 名が団体受検しました。

受検の効果を実感したのは、合格通知が届いてからだったといいます。合格通知手にホッとした表情を浮かべた社員の方々。「履歴書にも書ける資格ということもあって、達成感が高かったようです。社内だけの判断だけでなく第三者に判断していただくことで、受検した社員の自信にも繋がりました。さらに上の級を目指したいと申し出る社員が 12 名にのぼり、次回も団体受検することになっています」。



■お客様とコミュニケーションをとる部署で受検

今回、日本語検定を受検した2つの部署は、会社内でも特にお客様とのコミュニケーション力が求められる部署とのこと。

「テクニカルサポート」では、製品の使用方法など、お客様が迷われたときに、電話したり、訪問したり、ご来社いただいたりいずれかに対応し、どのように研究に活用できるかについて助言したりします。

サポートに紋切り型の回答マニュアルはありません。なぜならお客様は、それぞれが行っている研究目的に合わせた使い方をし、研究そのものが、目覚ましいスピードで進化を遂げているからです。そのためお客様をサポートするには、「お客様に寄り添い、一緒に解決策を考える科学のコンシェルジュ」の役割を果たす必要があるのです。

また、「カスタマーサービス」は主に契約代理店の対応にあたる部署で、注文や配送に関する文書作成なども担当しています。同部署の受検者は、「(日本語検定を受検して) これまで敬語の使い方、正しく使えているのか不安を感じることもあったが、試験勉強を通じて、あやふやだった言葉の意味や使い方が確認出来、自信を持って文書を作成できるようになった」と話しています。

■今後、社員に求められるものは

今後、社員に求められるのは「サポート力とサービス力。製品と科学の知識に加え、接客サービス業としてのホスピタリティ」と阿部さん。「お客様の求めるものを正しく理解し、自身の頭の中にある技術を組み合わせ、理解しやすい言葉で提示できる力」。その力を習得するためには、言葉を正しく理解し、語彙を豊かにすることが必要と考え、そのために日本語検定はととても有効だといえます。

「科学分野の思考に没頭すると、つい言葉も単なるツールの一つとして捉えて必要最低限ですませてしまうリスクがあります。(検定を通じて日本語を見直したことで) 言葉はツールではなく、コミュニケーションの基盤であると各人が意識するきっかけになりました。何より、常日頃から意識して日本語を話したり、聞いたり、読んだりするようになりました」。



東京書籍賞優秀賞を受賞された皆さん

■外資系企業だからこそ日本語力は必要

また、「外資系の会社が日本語検定を受検することに意味がある」ともお話いただきました。「日本でビジネスをしている以上、日本語力は重要です。外資系の会社だからこそ、正しい日本語をしっかりと使えることは、会社自体もしっかりしているという良い印象を与えることができます。他の部署の者も興味を持ち始めていて、今後、社内で受検者が増える可能性があります。日本語力は社員同士のコミュニケーションにおいても必要な能力です。米国のサーモフィッシャー本社にもこの取り組みと成果をぜひ共有したいですね」と力強く語って下さいました。

■日本語力を確実に身に付けるために

「個人で受けるよりも会社で受けるという適度なプレッシャーがやる気に拍車をかけてくれたようです」「1、2日の研修は今までも受けていますが、効率よく学べる反面、知識が蓄積されにくい場合もあります。日本語検定は受検前に、皆、少なくとも1か月くらいは勉強していたので、身に付きやすいのではと思いました」。

同社そして、サーモフィッシャーサイエンティフィックで、日本語検定が更なる広がりを見せることを願っています。



写真 ©2014 Thermo Fisher Scientific Inc. Used under permission.



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、息子の育児奮闘中。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。