

基礎教育の積み重ねで、人間力・仕事力を磨く

株式会社エム・エス・アイ (山形県山形市)

■お客様をITで総合的に支援

社会人としての基本、すなわち、あいさつと返事の仕方、礼儀礼節、さらには人としての原理原則といったことを徹底しているコンピューター会社が山形市にある。株式会社エム・エス・アイである。同社は、システム開発、IT機器の販売とメンテナンス、ITコンサルティングを中心に官公庁、民間企業とダイレクトに取引している独立系コンピューター会社である。代表取締役社長である金子昌弘氏がコンサルティングからソフト開発、アフターフォローまでお客様を総合的に支援するソリューションカンパニーとして、平成4年2月に山形市南二番町で創業した。当初、16名でスタートしたが、現在、社員56名、県内3拠点、県外3拠点を持つ企業に成長した。山形市松栄にある本社を訪ね、社長の金子氏、人事採用担当の前盛経営企画室長に会社経営、人材育成に対する思いをうかがった。



山形市松栄の本社

■お客様ダイレクトへのこだわり

社長は、「お客様との直接取引にこだわり、お客様の満足、喜びを社員が直接感じられる会社になりたい。またシステム開発を通して地域社会の発展に貢献する問題解決型企業、提案型企業を目指し、地域に必要とされる会社になりたい」と語る。毎年2回行っている



代表取締役社長
金子 昌弘 氏

お客様へのアンケートで顧客満足度は常に80%を超えている。この高い満足度は、「100%お客様ダイレクト」、「最高の顧客対応」、「気の利くコミュニケーション」、「礼儀礼節を重んじる」という当社の4つの強みが基盤となっている。

■人間力、マナー、気づき力が基本

前盛氏は「IT業界は、フレックス制の勤務体系が多いため、ラフな服装の容認・コミュニケーション不足になりがちで、もともと専門的思考が強く、視野が狭くなる傾向が見受けられる。しかし、当社は、それとは真逆で、気づき力、社会力、人間力を重んじており、その基礎でもある社員間のコミュニケーション、あいさつ・礼儀礼節・マナー、人としての原理原則、モラルを重視している」と語る。お客様との直接取引にこだわる当社にあっては、営業職・技術職・事務職を問わず、お客様と深くかわり、お客様のニーズを的確に把握することが大切である。そのため、お客様とのコミュニケーション、基本的なモラルやマナー、気づき力をはぐくんでいく人間教育に力を注いでいるのが特徴だ。



経営企画室長
前盛 直人 氏

■基礎教育の積み重ね

当社では、新入社員からベテランまで3つの人材教育の場を設け、繰り返し基礎教育を行っている。

第1は、新人研修である。即戦力を求める会社が多いなか、基礎をしっかり身に付けることに時間をかける。新人研修の期間は、営業系・技術系を問わず数カ月と長期間に及ぶ。まず1カ月の集合研修で社会人としての基本、ビジネスマナーを主体的に学ぶ。その後、仕事力を身につけるため、職種ごとに外部研修に参加。現場に出てからはOJTで担当業務の基本を学ばせる。基礎研修では、経営理念、求め

る人材象、あいさつと返事、言葉遣いなどを徹底して学び、あいさつの姿勢から声のトーンまで厳しいチェックが入る。

第2は、毎年の継続研修で、経営トップから新入社員まで全社員が参加する「ビジネスパワーアップ研修」を行っている。キャリアアップしていくと忘れがちな企業人としての基本を心と体に染み込ませ、何年も継続していくことで人間力を向上させることが目的である。他にも外部から講師を招いての「人間力セミナー」、「座禅研修」、「掃除に学ぶ研修」等を開催し、人間力向上につなげている。

第3は、毎日の掃除、ラジオ体操、朝礼である。掃除を徹底してやることで気づき力を養う。ラジオ体操は全員が心と動きを合わせることに訓練となる。朝礼では、経営理念の唱和、あいさつと声出し、3分間スピーチ、教養冊子の読み合わせをしての感想発表を行う。3分間スピーチは多くの人の前で要点



座禅研修

をまとめ、分かりやすく物事を伝える訓練になり、感想発表は指名されたら瞬時に自分の考えをまとめる訓練になる。

前盛氏は、「人間力、基本的マナー、気づき力は、一朝一夕で身につくものではない。頭で理解していても行動に移すのは容易ではない。日常で実践できるレベルまで到達するには、新入社員からベテランまで繰り返し継続して基礎教育を積み重ねていくことが重要」と語る。

■お客様満足度と社員満足度は車の両輪

当社の会社案内やホームページには社員とその家族の笑顔が多く見られ、社員満足度に力を入れていることがうかがえる。金子社長は、「お客様満足度を上げるためには、社員満足が一つのキーワードとなる。社員も社員を支える家族もこの会社に勤めてよかったと思える会社になりたい。ただし、与えられる満足だけではダメ。自分たちで考え、



社内風景

自ら努力して得られた真の満足があつてこそ、お客様から本当に喜んでいただける商品や製品・サービスが実現する。つまりお客様満足度と社員満足度とは両輪の関係にある」と語る。

社員満足度を上げる取り組みは多彩である。

- ①社員・家族への感謝を伝える場として、誕生日、結婚記念日には、社長のメッセージカードと花を贈っている。また、家族感謝会を5年ごとに開催し、社長が直接社員・家族と会話する機会としている。
- ②モチベーション向上を目的とし、年度事業計画経営方針発表会・決起大会を開催。部門ごとの目標達成に向けた決意表明コンテストを行い、一致団結して目標達成に取り組む。また、人事評価とは別枠でキャンペーンごとに報奨金制度があり、成果をあげた社員に報いている。
- ③社員自らが会社を良くする意識を醸成するため、改善委員会を毎月開催し、社員の声を吸い上げている。本社の新築移転、毎日のラジオ体操、社員家族芋煮会等、社員の声を実現した例が多数ある。
- ④福利厚生として、クラブ活動費補助、誕生日休暇、結婚記念日休暇といった休暇制度、社員旅行等の社内行事に取り組んでいる。

■小さくてもキラリと光る会社になる

当社は、これまでソリューション営業で県内、東北、東日本と市場を拡大してきたが、今後は全国や海外市場まで視野に入れている。GoogleやSalesforceと連携したり、外国人を雇用するなど、準備は着々と進んでおり、首都圏へのオフィス開設も近く予定している。社長は「ITの進展、社会の変化、お客様のニーズに対応するため、新しい分野や市場に進出していくことによって企業の生命線である増客にも結びついてくる。今後も社会の変化に気づき、お客様と対話し、ニーズに応えられる社員を育て、小さくてもキラリと光る会社になりたい」と語る。

(フィデア総合研究所 渡會善明)

株式会社エム・エス・アイ

代表取締役社長 金子 昌弘

本 社：山形県山形市松栄1丁目5-7

設 立：平成4年2月

従業員：56名