

この朝礼が会社を変える！

～ 一日の計は朝礼にあり～



いつ訪れても心地よい接客で印象に残っている企業がある。愛知県刈谷市にある友澤木工(株)（本社：愛知県刈谷市中山町1-46、社長：友澤優之氏）だ。社屋に足を踏み入ると、「おはようございます」「お待ちしておりました」と明るく歯切れの良い挨拶で迎えられる。すぐに座席へ案内され、夏には冷えたおしぼり、寒い時期には温かいおしぼりとお茶が用意されるという心配り。働く社員の方々の表情は実に生き生きとしていて、働きぶりを遠目から見ているだけでも気持ちがいい。簡単にできることのように見えて、常に実践するのはそう簡単なことではない。ある日、朝早くに同社を訪ねたとき、ちょうど朝礼を行っている場面に出くわしたことがある。その朝礼を目の当たりにして心地良い接客を生み出しているのはこの朝礼にあるのではないかと考えた。そこで今回は同社の朝礼を取材させてもらい、取り上げることにした。

9時5分、定例の朝礼時刻になると社内の広いスペースに20人ほどが輪になって朝礼が始まった。見た目にはよくある朝礼の風景だ。「6月12日の朝礼を行います」と、この日司会役を務める入社3年目の鈴木友子さんの発声で朝礼が始まった。朝礼の司会者は毎日交代で全員が担当することになるという。

まず、当日の欠勤者の名前が読み上げられ、続いて、接客担当や事務用品の在庫管理担当などの当番の確認、当日と翌日の来客者などの予定の確認が行われた。その後、各自より連絡事項、申し送り事項が次々と発表された。それぞれが真剣な表情で耳を傾けながらメモを取る姿が印象的だ。

情報の共有が行われた後、司会の鈴木さんが全員の前で新聞記事の感想を述べ始めた。これは毎朝の朝礼で司会者が必ず全員の前で発表するものだ。この日鈴木さんが選んだのは、前日の新聞に掲載されていた仕事における5S（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ）に関する記事。「整理・整頓についてですが、

「朝礼の内容が濃いときには 30 分か かることもあります。でもこれは無駄 な時間とは決して思わないですね」

(加藤 弘枝 専務取締役)

仕事においてもっとも時間に影響を与えるそうで、ある調査によるとサラリーマンの方は整理整頓ができていないがために物を探す時間は 1 年間で 150 時間に及んだそうです」と記事の要点を分かりやすく伝えていき、最後に「読んでみてどれも当たり前のことばかりだなと思いましたが、これを継続していくことが難しいのだと思います。弊社も 5S を大切にしていますが、全員でさらによりよい環境作りを行っていくことこそが大切なのだと思います」と自らの考えを述べて締めくくった。時間にして 3 分ほどの間、言葉に詰まることなく、はっきりと分かりやすく伝える話し方はかなりスピーチの訓練を積んだのではないかと思えるほど説得力に満ちていた。

その後、各部署のリーダーと専務取締役の村瀬圭司氏と専務取締役の加藤弘枝さんからそれぞれ気付いたことや伝えたいことの発表が行われ、さらに各自の当日の目標と帰社時間の発表へと続く。「本日は新商品の図面、材料の拾い出し、それから接客の方おこなっていきます。帰社 18 時 30 分でお願いします」、「10 月前半の生産計画表を作成します。17 時 30 分でお願いします」と次々とそれぞれの目標と帰社時間が告げられる。最後に社訓である『仕事の心得』



この日司会を務めていた鈴木友子さん



を全員で唱和して、約 15 分に及んだ朝礼は終了した。

友澤木工(株)では朝礼の終了後、週に 1 回、各職場で『職場の教養』という冊子を読んで、お互いに感想を述べ合うという取り組みも行っている。この日はその週に 1 回の日で、朝礼の後にそのまま続けて行われた。

まずは順番に段落ごとに『職場の教養』の一節を読み上げていく。それが終わると、司会を務める経理スタッフの神谷尚子さんから読んだ後の感想と全員への質問が発表された。今回の『職場の教養』はポジティブ思考とネガティブ思考の習慣についてだった。神谷さんはこれに対して自らの経験談を交えて感想を述べ、さらに全員に対して質問を投げかけた。「まずはみなさん、自分の性格を自己分析してみてください。ネガティブ思考の方は今後どのように自分が変わっていけばいいかを考えて教えてください。ポジティブ思考だと思う方は、それでうまくいったエピソードやネガティブ思考の方にどうすればうまくいくのかアドバイスをお話してください」と問いかける神谷さん。その場で発表された質問に全員が即答で答えていく。

総務経理部経理係リーダーの中川尚代さんは、「私はどちらかと言うとネガティブな方です。特にお願い事をされたら断ることができない性格と言いますか。でも、そのお蔭でさまざまな仕事をやらせていただき、多くのことを覚えることができました。断ることができないというのは少し不安を覚えますが、仕事を頼まれたときはポジティブに捉えて笑顔で『はい』と答えることができれば、その後の仕事も順調に進むのではないのでしょうか」と答える。

その後も全員が次々と神谷さんの質問に答えていく。開始から約20分で全員が意見を述べ、この会は終了した。朝礼と合わせると30分以上が経過したが、その中身は濃厚で時間の経過を忘れさせるほどだった。参加者の表情はどれも真剣そのもので、朝礼での熱気がそのまま会社の情熱となっているかのように思われた。

朝礼終了後、この朝礼に参加し始めてどのような変化があったかを前出の中川さんと総務リーダーの中野尚美さんに教えてもらった。中川さんは「それまであまり大きな声を出すほうではなかったのですが、朝礼に参加するようになってお客様に挨拶するときなども大きな声が出るようになったので朝から気持ちがいいなと思います。最初のころから比べると朝礼がどんどん進化していて、朝礼の時間を仕事にかなり有効活用することができていると思います」と答える。中野さんも「仕事の運びがかなりスムーズになったなどというのは感じております。『職場の教養』でもいろいろな題材があるんですけども、みんなの気持ちが一つになっていく時間だと思っています。みなさんが自発的に行動できるようになっているので、こういう場を設けていただいて本当にありがたいなと思います」と感謝を口にする。

最後に、この朝礼の発案者である専務取締役の加藤弘枝さんにインタビュー形式でお話を伺った。

—みなさん、はっきりしっかりと自分の意見を述べられていますね。

「最初は震えるような声で話されていた方もいらっしゃったんですよ。でも、朝礼を通して日々の積み重ねで訓練されて、声が出るようになっていきました。周りの人がしっかり発言していたら、自分もやらなきゃって思えるようになりますよね。誰しも上から目線でこうしろと言われるのは嫌ですよ。でも、同僚の意見を聞くとあの人はこう考えているんだ、じゃあ自分もやらなきゃって考えるのではないかなと思って始めたんです。みんな素晴らしい意見を言ってくれるので、私も時々ハッとして助けられているんですよ、実は。」

—この朝礼はどのくらい前から行われているのですか？

「20年ぐらい前に始めましたが、最初は毎日ではなかったです。消滅しかけた事もありました。今のよう毎日朝礼に進化させてきたのは10年前くらいからだと思います。少しずつ形態を変えて今に至っております。」

—始められたきっかけは何だったのでしょうか？

「ある時、人材育成をしないとこの会社がなくなってしまうのではないかと危機感を覚えた時期がありました。人材育成の勉強会などにも出席してみました。」



朝礼の効果について話す経理係リーダーの中川尚代さん（左）と総務リーダーの中野尚美さん

たが、中小企業で低レベルから始められることって何だろうと考えて、朝礼を変えようと取り組み始めたのがきっかけです。」

一朝礼を変えてみて、みなさんが変わったなという実感はありますか？

「それはもうたくさん。まだまだ行き届いていない事はたくさんありますが、やはりみなさんの意識が変わってきたなと感じています。例えば、いまお出ししているおしぼりも熱中症が発生しだしたときに私がお客様に冷たいおしぼりを出したらいいかもしれないねと言ったら、すぐに社員の方々が『やりましょう』と言っていろいろと試してお出しするようになったのです。そうすると、来社されたお客様が本当に喜んでくださって、その喜びの声を聞くのがまた嬉しくて、みなさんでおしぼりの巻き方を研究したり、冬には温かいおしぼりを出すようになりました。また、月に一度、接客だったり仕事の実務的な事といった30分ほどの勉強会を開いているのですが、そのテーマや進行も社員の方々が自発的に決めて取り組んでくれています。」

一朝礼の時間はどのぐらい取られているのでしょうか？

「だいたい15分ぐらいを目安にしています。でも内容が濃いときには20分や30分になるときもありますね。最初に朝礼を始めたころは、無駄な時間だと反発を受けたこともありました。でも、これは無駄な時間だとは決して思わないですね。みなさんも朝礼の重要性を徐々に理解してくれて、いまでは反対の声は聞かれなくなりました。」

一みなさん仕事がスムーズにできるようになったとおっしゃっていますね。

「ある時、事務所で『お客様が来られるなら前もって言っておいてよ』という言葉聞いたときに、ふと朝礼の時にみんなに連絡しておけばいいのではないかと思って、連絡事項を朝礼に取り入れました。それからお越しになる時間が分かっているお客様に対してはワンランク上の接客を目指す上で『お待ち



友澤木工㈱の毎朝の朝礼風景。メモを取りながら真剣な表情で朝礼に取り組んでいる

しておりました』というお声掛けをしましょうと決めたのです。みなさんメモを取りながら聞いていますが、あれも自発的に行ってくれています。連絡事項をしっかり聞くようになって、接客や荷受けのときに担当者がいないということもなくなりました。接客の際にどのお客様をどのテーブルにご案内することも前もって連絡しておけばお客様をお待たせすることはありません。そうやって問題があったときに、どうするのがいいかみんな考えて、朝礼を徐々に進化させています。新聞記事の感想などは取り入れている会社さんがいらっしゃいましたので、それを聞いて取り入れてみました。導入したころと比べると、みなさんの考える意見がどんどん変わっていった、最近では私が教えられたり、耳が痛かったりすることもあります。やはり、事前に連絡事項を知っておいたり、職場の他の人の意見を聞くことができる朝礼は仕事の重要な要素だと思います」

普段他社の朝礼を目にする機会はあまりないが、人材教育の一環として取り入れている友澤木工㈱の朝礼を取材してみて、朝礼の重要性を大いに認識させられた。もちろん、同社の人材育成は朝礼だけにとどまらないが、この朝礼が会社の運営、さらには社業の発展に大きな影響を及ぼしていることは間違いないだろう。朝礼を導入している企業は多くあると思うが、いま一度朝礼の取り組み方を見直してみる良い機会になるのではないだろうか。