

## 生活に密着したサービスだからこそ お客さまに寄り添う対応で喜んでもらいたい

株式会社環境サポート

福岡県小郡市から委託された一般廃棄物処理業に始まり、現在ではハウスクリーニング、引越・運搬、水廻りの修繕、エアコンクリーニングなどの生活支援サービスを提供している株式会社環境サポート。地域住民の生活に密着したサービスを提供する会社だからこそ、お客さまの気持ちに寄り添った対応を大切にしています。



堀川 義人氏



ご供養品梱包作業

### Q 事業概要についてお聞かせください。

**A** 「株式会社環境サポートは、福岡県小郡市にある会社で、地域のごみ処分、ハウスクリーニング、引越・運搬、水廻りの修繕、エアコンクリーニングなどの生活支援サービスを行っています。福岡でも、単身者世帯が増えたり、女性の社会進出が進んだり、以前と比べてお客さまのニーズが変わってきましたが、暮らしと住まいの困りごとをワンストップで解決することを目指しています。また、グループ会社である『共栄資源管理センター小郡』は、小郡市から委託を受けて一般家庭のごみの収集運搬を行っています」

### お客さまに寄り添った対応ができるよう 全員がOJT<sup>\*</sup>形式で電話対応を学ぶ

### Q 電話対応教育はどのように行っていますか。

**A** 「主に、グループ会社の『共栄資源管理センター小郡』で実施しています。私たちの会社は、ごみの収集運搬などを行う『サービスチーム』、電話対応を含む総務業務を担う『経営支援チーム』、受発注業務を担当する『開発営業チーム』の三つのチームがあります。

15年ほど前に総合職が設けられ、それ以降に入社した社員はチームの兼務が原則となっています。というのも、特定の仕事だけをしていると、どうしても視野が狭くなり、お客さまに寄り添った対応ができなくなるからです。自分たちの視野や考え方を広げることを重視し、それぞれの部署でOJT形式で研修することにより、幅広い業務スキルを身につけています。電話対応は、経営支援チーム配属時に先輩社員から学んでいます。加えて、2015年頃からは、主に電話対応コンクール出場者を対象に、外部のボランティア講師の指導を受けています。発声方法から始まり、相手が理解しやすい話し方をするにはどうすればよいかなど、今まで考えたこともないような視点から指導していただき、対応スキルが格段に向上したと思います」

### コンクールに取り組んだことで 伝わる説明とは何かを徹底的に考えるようになった

### Q 貴社が、電話対応コンクールに 取り組まれたきっかけをお聞かせください。

**A** 「電話対応スキルの向上が課題だった2010年頃、

経営支援チームのリーダーが『こんなコンクールがある』と見つけてきたことがきっかけです。すぐに社内に提案して、参加してみようということになりました。最初は右も左も分からず、何をすればよいのかも手探り状態だったので、参加者はあまり乗り気ではありませんでした。始めて2~3年目くらいに、あるメンバーが録音審査を通過して、地区大会、さらには県大会まで出場したことで、社内が『わっ』と盛り上がりました。私個人は、その当時スランプでやる気を失っていたのですが、上司から『あなたは電話対応が上手なのだから、参加しないともったいないよ』と声をかけてもらい、そこから一念発起しました。会社も弁当などを用意して支援してくれたので、夜遅くまで仲間と発声練習をしたり、伝わりやすいトークとは何かを話し合ったりしました。その甲斐あって、2016年から3年連続で県大会入賞という成績を収めることができました」

**Q 電話対応コンクールに取り組むことで、日々の電話対応に変化はありましたか。**

**A** 「変化はものすごく感じています。発声方法や敬語などのトークスキルはもちろんですが、それ以上のものがあると思います。例えば、ある年のテーマは『商品を紹介する』というものだったのですが、コンクールの課題に取り組むことで、改めて『自社のサービスについて自分はどれだけ知っているだろう、どれだけ伝えられるだろう』と考えるようになりました。お客



ホームページのトップ画面

さまに伝えるために自分たちの商材について学び、どうしたら価値を伝えられるかを徹底的に考えたことは貴重な経験となりました。小さい会社ながらも、営業職である限りは『売上を上げたい』という思いがありましたので、売上No.1になれた時は嬉しかったですね。ほかの人が知らない武器を一つ手に入れたと思っています」

**お客さまの気持ちに寄り添い 価値のあるサービスを提供できる人材になりたい**

**Q 最後に、今後の目標についてお聞かせください。**

**A** 「生活に密着したサービスを提供しているので、お客さまの気持ちに寄り添った対応、寄り添った仕事をしたいと思っています。今は、亡くなった方の遺品整理の業務を担当しているのですが、亡くなった方のことをどれだけ深く考えられているか、生前の想いに寄り添った仕事ができているかを常に意識しています。電話対応にも同じことが言えると思います。お客さまが何を考え、何を求めているのかに寄り添い、お客さまにとって価値のあるサービスを提供して喜んでいただく。そういう対応ができる人材になりたいですね」

※OJT：On the Job Trainingの略。職場の上司や先輩が、部下や後輩に対して、実際の仕事を通じて指導し、知識、技術などを身につけさせる教育方法。



**会社概要**

会社名：株式会社環境サポート  
 設立：1990年（平成2年）2月  
 本社所在地：福岡県小郡市上岩田769-3  
 資本金：550万円  
 代表取締役社長：野崎 千尋  
 事業内容：遺品整理・特殊清掃サービス、ごみ処分サービス（小郡市限定）、グリーンサービス、エアコンサービス、ハウスクリーニング、水廻りメンテナンス、害虫駆除サービス、営繕・リフォーム、防犯・カギ取付、家屋解体工事  
 URL：<http://www.kankyosupport-reform.com/>  
 [ユーザ協会会員]

