



特集

4人の若手が仕事、プライベート、夢を語る
若者だけの座談会

アナウンサーから学ぶ、お客様に愛される電話対応
研修レポート

私たちの未来のため、子供たちの将来のため
「サステナブル」ってなんだろう。

社内の見えない壁をプチ壊せ
「まん中にヒトがいる。」ヒダグループ

若者だけの座談会

マテリアル部 4 人に仕事、環境、プライベート、夢を語ってもらいました。

働く環境はとて大変

Q.職場環境は？

E:とにかくみなさん若いというのが第一印象でした。入社したばかりでみなさんには常に気に掛けていただいています。



O:静岡らしい、おっとりとした感じが良いです。

T:上司や周りに気軽に相談しやすい環境だと思います。本部長に声を掛けていただき入社しましたが今では何でも相談できる親父的な存在であります。同期のN君は共に苦難を乗り越え兄弟のように感じています。

N:アットホームです。初めは戸惑いもありましたが、役職ではなく「さん」付で呼び合っていることが魅力的です。

自分のことを認めてくれる環境で成長したい

Q.入社を決めた理由は？

E:面談時に「女性だから」という壁を感じず、一社員として成果を見てくれる雰囲気を感じました。また、残業時間が少ないこと、部署のリフォームした部屋がきれいだったことです。

O:面談でいろいろと話すことができ雰囲気が良かったこと、転勤がないことです。

T:業界も営業職も未経験で不安でしたが、本部長に大丈夫だと背中を押されチャレンジしてみようと思いました。前職に比べ休みが多く、子どもと過ごせる時間が作れることです。

N:営業職未経験でも採用したいと言われたこと、土日休みで子どもとの時間がとれることが大きかったです。面談時の雰囲気も良かったです。

お客様と共有・共感しながら前に進みたい

Q.どのように仕事に取り組んでいきたい？

E:前職ではお客様からの要望や質問に対しては前向きに取り組んできました。お客様にその姿勢を見てもらえてたからこそ名前も覚えていただき信頼も得ることができました。そういった細やかな対応をしていきたいです。

O:前職は電話営業がメインでした。今はお客様と実際に会えることができ密に関係を築ける環境にあります。これからはお客様の懐に入って接していきたいです。

T:常に相手の顔を見て、相手の気持ちを考えるようにしています。また、グループ直営工場があることで現場の声を直接聞くことができ営業活動も助けられているので、横のつながりを広げていくことも大事にしています。若手の勢いで新しいお客さんに会っていききたいです。



N:前職は販売職で一度きりのお客様が多かったのですが、営業職はお客様の顔を覚え関係を築いていくことができます。お客様の要望に応える努力をして誠意を見せることが大事だと思います。例えば、「車を手配できない」とすぐに断るのではなく、他の地区で手配できる車が無いか確認し

たり、グループ直営工場に直接交渉したりとお客様のことを考え行動するようにしています。何かしら行動したら何とかなることが多いです。何とかならなかったとしても今後に繋がっていくのだと信じ、自分を頼ってもらえるような存在になりたいです。

失敗しながら経験を通じて学びたい

Q.自分はどうに指導されることで、成長していけると考える？

E:今は見積書等の提出書類を作成したり、お客様とも新任挨拶程度の会話しかできていないので自分の成長段階が見えず、毎日「これでいいの？」と不安に思うこともあります。雑用だと思っても何でもやらせてほしいです。たくさんの作業という点をつないで線にすることで知識と経験を身に付けることができると思っています。

O:学生時代は野球部だったので、優しく指導されるよりビシビシ鍛えられる方が自分に合っていると思います。もっといろいろなことを経験させてもらいたいです。



T:新入の2人には全体像を見据えた仕事ができるようになるために、単発での作業ではなく一連の作業を経験させてあげる時間を作ることをしないと充実感がないのではと考えています。今は「分からないことがあったら聞いて」としか言えず、十分な育成カリキュラムと指導方法についてはあらかじめ部内で考えていきたいです。

N:自分が入社した時は研修もそこそこで専門用語も飛び交いとて不安でした。今、部長が新たな雰囲気を作り、本部長からも知識や経験を教えていただける環境にあります。分からないことがあればまず自分で調べてみてほしいと思いますが、私もOさんやEさんに教えてあげられるよう常に勉強して頼られる存在になりたいです。

人生の充実度は高い

Q.休日の過ごし方は？

E:ゴルフの練習と卓球です。ゴルフを始めたのは家族の影響もあります。就職祝いとしてゴルフセットを親に買ってもらいました。

O:学生時代から続けている野球の試合をしたり、友人とオンラインゲームを楽しんでいます。彼女と過ごす時間も大切にしています。じっとしているのが苦手な常にかかっていたい

T:長男の野球に掛かりつきりです。長男の夢と一緒に追っています。ゴルフの練習も半年前から始めました。仕事終わりに打ちっぱなしに行くとお客様に会うこともありません。気がまずくなることもあります。



N:平日は妻が子どもの面倒を見てくれているので、休日は自分が見てます。家族で公園に行ったり遊んだり、出掛けたりします。遊び疲れて子どもと一緒に寝てしまうことも多いです。

「自分らしい生活」をととても大切にしている

Q.夢・目標を教えてください

E:市民卓球大会で優勝することです。前回の優勝者を絶対に倒したいです。

O:会社を辞めないこと、一生涯野球を続けることです。社会人になって体重が増えてしまったのでジム通いを増やしていきたいです。

T:子どもたちの夢を実現してあげられる父親になりたいです。家族との時間をうまく作り家族旅行にも行きたいです。仕事では本部長の教えをたくさん吸収し、同僚や後輩を助けられるような引出しを増やしていきたいです。

N:家建てたいです。家族を大事にして娘がやりたいことができる環境を作っていきたいです。家族旅行も行きたいです。仕事では県西部地域はNに頼れば何とかしてくれるという存在になりたいです。



Tさん
2020年入社。人と話すことが大好きなムードメーカー

Nさん
2020年入社。優しさあふれる癒し系子煩悩パパ

Eさん
2022年入社。笑顔が素敵なポジティブ女子

Oさん
2022年入社。野球を愛する爽やか男子



情熱File 23

明るい笑顔が印象的。前向きで誠実な仕事振りで、周りからの信頼も厚い事務のスペシャリスト。

大東コンクリート工業株静岡工場
Tさん

上司から大目玉

大東コンクリート工業の生コン3工場の事務を一手に担うのがTだ。今年で勤続11年になる。

社会人になって初めて就職したのは工具メーカーの営業事務。その後、子育て中は宅配トラックへの荷物積込のパート勤めを経験したが、進学を望んだ長男のために再び安定した正社員を目指し事務職への転身を決めたのが入社きっかけだった。

「入社当時は電話対応や納期確認などそれまでの経験が生かされた部分もあったが、生コンの複雑な商流を理解するには相当時間がかかった」と振り返る。「月初めの請求作業でパニックになり、上司に依頼されたFAXを2件、内容を逆に送ってしまった。当然上司からは大目玉をくらった。大人になってからあんなに怒られたのは、後にも先にもあ のときだけ」という彼女は、その経験があるから「忙しいときこそ落ち着こう」と現在も冷静な事務処理を心掛けている。

コミュニケーションを大切に

ヒダ機担当者にTの印象を聞いた。全員が「いつも明るく、素早く対応してもらえて助かる」と口にした。単価表の作成やチェックが早い、トラブルがあったときも嫌な雰囲気を出さずすぐに対応してくれる、イレギュラーなことがあるとすぐに確認の連絡をくれる、資料の送信が遅れてしまったとき謝ったら「毎日大変そうだね、大丈夫?」と逆に気遣ってくれて嬉しかった…など。

「いつも明るく対応してくれるので、周りの人も気持ちよく仕事ができるし、尊敬する」と言われるT。自身は「信頼関係が築けているとTさんならいいよ」と、こちらをお願いを聞いてもらえることもある。そういう人間関係は大きいから、日ごろからコミュニケーションは大切にしたい」と話す。事務所内で聞こえてくる話や運転手との会話から、備えておくべきことや優先順位などを考えて動く。休日出勤が多い従業員には声を掛けるなど仲間の様子にも気を配る。

また社外に対しても気配りは怠らない。納入現場の通行許可証の有効期限が切れてしまうと現場自体を止めてしまうことになりかねず、無用なトラブルは極力避けられるよう気を遣う。「私が許可証のことを気にしていることを覚えてくれたお客様(監督)が直接連絡をくださることもある」という。



頑張っている姿は誰かが見ている

「仕事にはその人の姿勢や態度が表れる」とTは言う。話を聞く、頼まれごとにはできるだけ早く対応する、確認を怠らない、期日を守る…。当たり前なことだけ大切にしたいと話すが彼女は、だからこそ仲間やお客様からも頼られ、慕われる存在となっている。

「頑張っている姿は誰かがきつと見ている」という言葉が好き。例えば結果が出なかったとしても見てくれていると思うと力が出て頑張れる。「この前これやってくれたでしょう?!ありがとう」と些細なことでも気づいてくれること、役に立ったと思えることがモチベーションに繋がる。

Tからはネガティブな発言は聞こえてこない。「失敗もあるけど、寝ると忘れる質なんです」と笑う。思うようにいかないときは場所を変え深呼吸。人に話して笑い好きなものを食べ、お風呂に入って寝る。「もちろん対策を考えてからの話ですが、たいていこれで忘れることができるので、あまりよくよしないで済む」と教えてくれた。



変化を求めて

いま一番の課題は、慣習化されてしまっていることを見直すこと。「時間がたち組織も人員も変化しているのに「前からそうだから」というだけで続けていることが少なからずある。そういうものを一つずつ見直していきたい。でもただ「変えたい」と言うだけでなく「何に困っていてどう変えたいと考えている」ということを具体的に伝えるようにしている。

常に周囲にアンテナを張り、必要な対応を自ら考えて動き、相手に伝わるよう話す。そうした彼女の姿勢が社内外からの信頼を得ることに繋がっている。

休日はウォーキング

最近興味があることは健康寿命。帰宅後には体操を欠かさない。休日は夫と美味しいものを食べに行き、その土地で10kmくらいはウォーキングをして帰る。夢は定年まで仕事を続け、夫と日本全国を旅行すること。「お遍路にも興味があり、そのために今からウォーキングをしている。これからは健康に気をつけて仕事を頑張りたい」と明るく語った。

We are "Partners"!!

お取引先さまに質問「担当者のイイところ、教えてください」

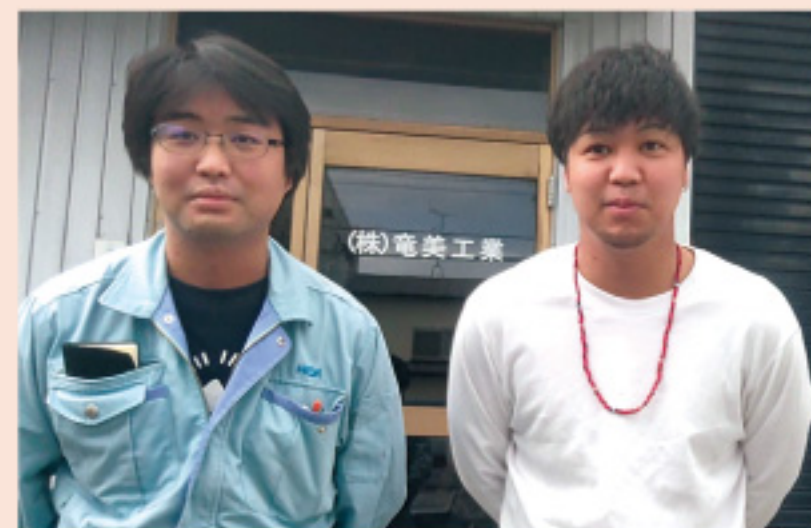


- ①会社間のお取引年数と、担当者のお付き合い年数は？
- ②主な販売商品は？
- ③担当者のイイところ、教えてください！



株小野寺自動車工業 H様
&
ヒダ物流株統括本部 Sさん

- ①会社とは推定50年以上（昭和40年前後から）、Sさんとは10年くらい
- ②車両の車検・点検・修理
- ③いつも気さくに声をかけてもらっています。



株竜美工業 M様
&
ヒダ株ウォール部 Tさん

- ①会社とは23年、Tさんとは4年
- ②主に外壁の施工
- ③Tさんは施工前に連絡をくれて、前段取りを的確にしてくれます。頼んだこともレスポンスが速くて、頼りになる存在です。



株フローリック T様
&
大東コンクリート工業株 技術部 Hさん

- ①10年
- ②コンクリート用化学混和剤
- ③仕事に対し細部まで目が行き届き、熱血で責任感のある方です。

NEWかま〜す 入社や昇格した仲間を紹介

入社した仲間の紹介 Interview

ヒダ株マテリアル部
Oさん

2月1日 入社

- 仕事の目標は、お客様からの信頼を得られる人になること。
- 趣味は、野球とゴルフです。
- 自分を動物に例えると、キリンです。よく似ていると言われます。

部内最年少の若い力で、盛り上げていきましょう!!

(部長)



ヒダ株マテリアル部
Eさん

3月14日 入社

- 事の目標は、1日でも早く仕事に慣れ、マテリアル部初の女性営業職として活躍すること。
- 趣味は、卓球です。
- 自分を動物に例えると、馬です。競走馬と騎手のように日々のコミュニケーションを通し信頼関係を構築できるため。

前職での経験も活かしつつ、頑張ってください!!

(部長)



ヒダ物流株浜松支社
Sさん

1月15日 入社

- 仕事の目標は、安全運転をすることです。
- 趣味は、家族でディズニーランドへ行くこと!!
- 自分を動物に例えると、ネコののんびりしてるから。

「確認」を徹底し安全最優先でがんばってください。

(支社長)



ヒダ物流株浜松支社
Oさん

2月7日 入社

- 仕事の目標は、覚えることがたくさんあるので、一つ一つ間違えないように丁寧な仕事をする。
- 趣味は、映画鑑賞・御朱印集め・買い物です。
- 自分を動物に例えると、ねこ。自由が好きなので。

「一日ひとつ習得」を目標にがんばってください。

(支社長)



ヒダ物流株富士支社 大井川営業所
Nさん

2月16日 入社

- 仕事の目標は、常に安全に配慮して事故の無い様に作業すること。
- 趣味は、サーフィンです。
- 自分を動物に例えると、クマ。普段はクマのようにのんびりしていますが仕事は素早く行きます。

リーダーになれるように頑張ってください!

(所長)



ヒダ物流株富士支社 田子の浦SS
Hさん

3月1日 入社

- 仕事の目標は、会社に貢献できるように安全・確実に業務を行うこと。
- 趣味は、ドライブ・ライブ鑑賞です。
- 自分を動物に例えると、平成・令和の犬。最近は吠えなくなったから、時々少しお高い物を食べたりします。

安全運行第一で頑張ってください。

(所長)



ヒダチャレ 自分の殻を打ち破れ!! HIDAのCHALLENGERを紹介

資格 2級土木施工管理技士

ヒダ㈱パイル部 Iさん

資格内容
土木工事の施工計画を作成し、現場での工程管理や品質管理、安全管理などを適切に実施する為に必要な資格。

コメント
部署の先輩方から合格に向けてご指導頂きました。資格の名に恥じないよう今後も精進していきます。

取得日:2022年2月



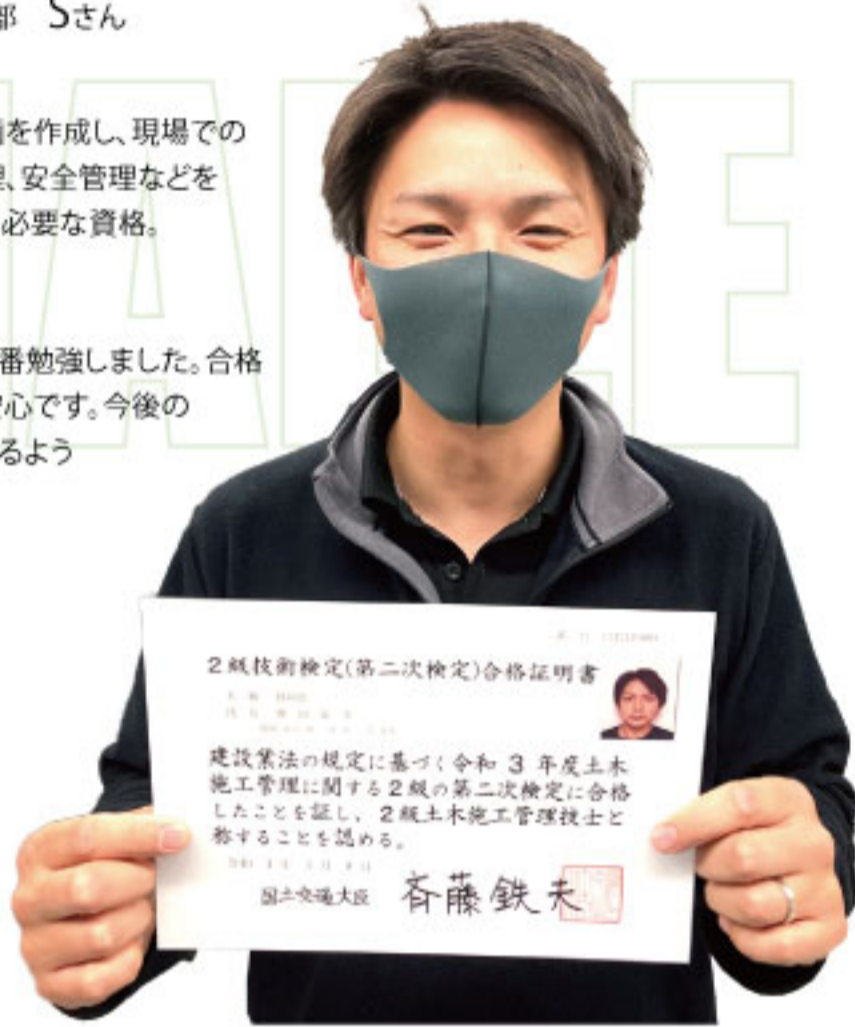
資格 2級土木施工管理技士

ヒダ㈱ライフライン部 Sさん

資格内容
土木工事の施工計画を作成し、現場での工程管理や品質管理、安全管理などを適切に実施する為に必要な資格。

コメント
これまでの人生で一番勉強しました。合格することができ、一安心です。今後の活動に活かしていけるよう頑張ります。

取得日:2022年2月



資格 コンクリート技士

ヒダ㈱マテリアル部 Wさん

資格内容
コンクリートを扱う上で、日常の技術的業務を実施する能力のある技術者を認定する資格。

コメント
2回目の挑戦で何とか30%の合格枠に入れました。試験終了前5分に書換えた5問全てが不正解となり、発表までヒヤヒヤでした。修正しなければ全て正解だったのに…(36問中28問の正解でした。)

取得日:2022年1月



資格 コンクリート技士

ヒダ㈱マテリアル部 Tさん

資格内容
コンクリートを扱う上で、日常の技術的業務を実施する能力のある技術者を認定する資格。

コメント
コンクリートの知識を深めることが出来た。知れば知るほど奥深いと感じる。今後も生コンを扱う者として探究していきたい。

取得日:2022年1月

講習 運行管理者等指導講習

ヒダ物流㈱富士支社 富士出荷センター Sさん

講習内容
運送事業で使用する自動車の安全確保のため運行管理者等を対象に、運行管理の実務や関係法令、安全の確保に必要な管理手法の講習。

コメント
講習で得たことを生かし、自動車事故の防止に万全を期そうと思います。

受講日:2022年2月



講習 運行管理者基礎講習

ヒダ物流㈱浜松支社 Oさん

講習内容
運行管理業務のための基礎講習

コメント
今後、運行管理者の資格を取れるように勉強していきたいと思えます。

受講日:2022年2月



資格 コンクリート技士

大東コンクリート工業㈱掛川工場 Sさん

資格内容
コンクリートを扱う上で、日常の技術的業務を実施する能力のある技術者を認定する資格。

コメント
品質管理の仕事をしているので、必須であると考えました。毎日、いっぱい勉強しました。何とかやっと合格しました。とてもうれしいです。仕事に活かせるように頑張ります。

取得日:2022年1月



仕事実績紹介 いろいろな場面でみんなガンバっています!!

ヒダ㈱モバイル通信部
(株)NTTドコモ様より「称賛の声表彰」を頂きました

お客様からのお褒めの言葉を頂戴し、NTTドコモ様より、Sさんが支店長表彰、Hさんが部長表彰をいただきました。

お客様の声(Sさんへ)
「急だったのに、来店予約を当日に快く入れてくれた。無理に機種変更の販売を勧めるのではなく、こちらの状況に寄り添った接客をしてくれ、さらにこちらに有益な情報や提案をしてくれて大変感謝している」

お客様の声(Hさんへ)
「私の質問にも丁寧に教えていただきました。細かいことにも親切に対応していただきました。時間もかかったのに関わらず最後まで気持ちよく手続きしていただいたおかげで、プラン変更もできました、ありがとうございました」



研修レポート

アナウンサーから学ぶ、「お客様に愛される電話対応研修」を行いました。



講師
株式会社舎鐘
代表取締役 長谷川玲子様

【研修プログラム】

1. はじめに～マインドセット～
2. 現状把握～自分の声を知る～
3. 電話対応の基本用語チェック
4. アナウンサーから学ぶ「笑声(えごえ)」トレーニング
5. 「ヒダ株式会社」の一員として私が今日から実践すべきこと～お客様の真のパートナーとなるために～
6. まとめ・質疑応答・終了

【研修の目的】

電話対応は会社営業の最前線。その会社の商品(サービス)を買う・買わないは電話対応で8割決まる、と言われてます。
まずは個々の電話対応スキルを磨き、「会社の顔」にふさわしい声と言葉遣いを身につけましょう。明るく爽やかな電話対応により、さらに多くのお客様にファンとなっていただけるようご指導いたします。

【研修のゴール】

- ・自分の声の特性を知り、感じの良い声「笑声(えごえ)」で対応できる。
- ・「ヒダ株式会社の顔」として自信をもってお客様対応にあたることができる。
- ・「また電話したい」と思っていただけファンを増やし、更なる企業イメージの向上からCS(顧客満足度)向上へとつなげていく。

トレーニングの一部をご紹介します

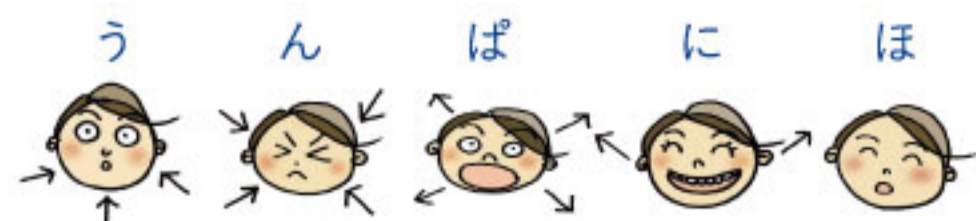
電話対応

愛される声(笑声)のポイント

- ① 明るい第一声
- ② 聞き取りやすい発音とスピード
- ③ 声の表情＝「グーチョコキパー」を意識

笑声レッスン1 表情筋トレーニング

一緒にやってみましょう



表情筋をしっかり使って「柔らかな声、表情豊かな声」で話そう

笑声レッスン2 アナウンサーの呼吸法・発声・発音

「くちびるのトレーニング」

- ① 「い」・「う」→繰り返す→だんだん速く
- ② 「パラピリプルペレボロ」→小さく速く×3回
- ③ 「あ・り・が・と・う・ね」
→大きく・ゆっくり口を動かす

【研修中よくあった指摘】

「声のトーンが低目で、声が小さい」

・まずは社員同士、あるいはお客様への挨拶を大きな声でしっかりと行うことから始めてみましょう。

「マスクをかけていると余計に音がこもりがち」

- ① 自分が思っている以上に「思い切って」トーンを上げる
- ② 笑顔(こごえ)で
- ③ ゆっくり話すよう心がけましょう。

電話対応のコツ

- ・クッション言葉を入れて、「より丁寧な言葉で表現する依頼する」といったアレンジが苦手な方が多い。
- ・忙しい現場でも、きつい物言いや平坦な声のトーンにならないよう。コツは「良い点+改善点+良い点」でポジティブに伝えることです。



【後日、講師より所感をいただきました】

電話は声だけの印象で決まる、ということを改めて意識し、「語尾まで丁寧に・優しく話す」気持ちを大切にしましょう。

継続的に取り組むことで、ますますヒダ株式会社のファンが増えますよう心よりお祈り申し上げます。

参加者の声



自分の声を録音してみると早口で話していた、声のトーンが低かった、語尾が止めていないなど、多くの課題を見つけることが出来た

口角を上げて笑顔で話すことを意識していきたい



今回の研修で学んだことを日々の電話対応に活かし、お客様にファンになっていただけるような電話対応を目指していきたい

一人ひとり講師からアドバイスをいただき大変勉強になった



「サステナブル」ってなんだろう。

私たちの未来のため、子供たちの将来のため
生活の中でできる、あなたのサステナブル、教えてください。

My Sustainable

家庭菜園しています!

ヒダ(株)マテリアル部 Sさん

野菜作りを15年続けています。堆肥はコンポスト(生ごみや落葉)を使用し、農薬は一切使っていません。

遠くから運ばれてくる食材は運送時にCO2を排出しますし、見た目の維持や保存期間を延ばすため薬品が使われています。なにより、採りたて新鮮の野菜はとておいしいです。



My Sustainable

会社でエコキャップ集めています!

ヒダ(株)ウォール部 Fさん

ペットボトルのキャップ(エコキャップ)を収集し、そのリサイクルで発生した収益が寄付となり、発展途上国の子どもにワクチンを届ける活動をしています。

ワクチンがあれば、1日4,000人の子供たちの命を助けることができます。ヒダ(株)本社で、9月まで集めています。



Group Information

グループ内や仲間の情報を共有し、一体感を醸成しよう

表紙写真

Cover photograph

マテリアル部の工作中的ワンカット

編集後記

Editorial note

「夏も近づく八十八夜」、新茶の若葉萌える季節となりました。初夏のさわやかな風とともに、当社にもフレッシュが入社してきました。季節は変わる、会社も変わるか?

人事消息

2021年12月~2022年2月

入社

- ・Oさん ヒダ(株)マテリアル部(2/1付)
- ・Eさん ヒダ(株)マテリアル部(3/14付)
- ・Sさん ヒダ物流(株)浜松支社(1/15付)
- ・Oさん ヒダ物流(株)浜松支社(2/7付)
- ・Nさん ヒダ物流(株)富士支社 大井川営業所(2/16付)
- ・Hさん ヒダ物流(株)富士支社 田子の浦SS(3/1付)

目次

Contents

- P.2~3 若者だけの座談会
- P.4~5 情熱びと!
- P.6 We are "Partners" !!
- P.7 NEWかま~す
- P.8~9 ヒダチャレ
仕事実績
- P.10~11 研修レポート
- P.12 「サステナブル」ってなんだろう。
- P.12 Group Information