

経営者必読!

# 活躍女子の

# 職場づくり事例集

「みえの輝く女子プロジェクト」



みえの  
輝く女子  
プロジェクト

# 目次

Contents

発行にあたって 1p

## [取組事例]

女子会から生まれる職場改善のアイデア!  
有限会社上野屋 3p

「おもてなし接客」で顧客満足度向上を!  
株式会社鹿の湯ホテル 5p

ワークシェアリングの導入で、女性が働きやすい農業職場へ!  
有限会社田園 7p

女性社員が将来の夢を語る職場を目指したい!  
万協製薬株式会社 9p

休暇取得率を上げても、質の高いサービスを提供するホテルを目指す!  
株式会社プラトンホテル 11p

女性目線でのサービス力向上と女性社員のキャリアアップ!  
森大建地産株式会社 13p

理念を浸透させ、感動を与えるサービスを!  
特定非営利活動法人和嬉会愛 15p

(敬称略・五十音順)

女性の大活躍推進三重県会議 17p

みえの輝く女子プロジェクト 18p

# 発行にあたって

Message

少子高齢化の進展や人口減少をはじめとする社会経済情勢の変化は、女性を取り巻く環境に大きな影響を与えています。活力ある社会を維持するため、これまで以上に女性の活躍が期待されています。

こうしたなか、国においては、全ての女性が活躍できる社会を創ることを成長戦略の中核において取組が進められており、平成27年9月には、「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律」が施行され、働いている女性やこれから働こうとする女性が、自らの意思によってその思いを叶えることができる社会の実現に向けての取組が始まっています。

本県では、平成26年9月に、「女性の大活躍推進三重県会議」を設立し、女性の活躍推進にご賛同いただける企業や団体を広く募るとともに、「みえの輝く女子プロジェクト」と称して、県内の働く場において、女性が活躍できる環境整備等の支援を行っています。

本リーフレットは、上記のプロジェクトの一環として、女性活躍を進めるうえで、課題を抱えている企業等7社を公募により選定し、専門アドバイザーの派遣により課題解決に取り組んだ事例をまとめたものです。

皆様の職場にとって、女性が活躍するために取り組んでいただけるヒントが沢山散りばめられていると思いますので、是非ご参考にしていただければ幸いです。



三重県知事 鈴木英敬





### 【会社概要】

- ◆業種 製造業
- ◆設立 1987年4月
- ◆所在地 三重県松阪市飯高町宮前1-468-1
- ◆従業員数 14名 うち女性6名



### 佐々木専務の想い

当社はこんにやくの製造・販売を行っています。近年は肥満やメタボ防止の商品開発を推進するとともに、デザイナーとのコラボレーションによるパッケージデザインやレシピ開発などのブランディングに積極的に取り組む中で、女性の視点をとり入れることが不可欠だと気づき、これまでも女子会と称して女性社員の声を聞きとる場を設けてきました。しかし、出産や育児のため参加メンバーが減少。次第に活動がやや低調になっていました。そんな中、今回の支援を受け、従来の女子会のリニューアルに取り組みことにしました。新女子会のコンセプト

トは産休中や育休中の女性も参加できる場にあること、女性が働きやすい職場環境を作ることです。退職者の減少と既に退職した方の職場復帰につながることも期待しています。新女子会を通じてチームワークの向上にも役立つと思いますし、女性だけでなく男性もやりがいをもって働ける企業をこれからも目指していきます。



専務取締役  
佐々木 幸太郎さん

### 支援内容

- ◆女子会の活性化とレベルアップ
- ◆女性社員のチームワーク向上
- ◆女性がモチベーションを高められる組織づくり

### 女性社員の声

**Q. 新女子会に参加されていかがでしたか？**

**A.** 今までの女子会では商品パッケージのデザインなどを考えたりしていましたが、今回育休中の社員にも参加してもらって自分たちの働きやすさをテーマに意見を出し合いました。例えば、男女共同トイレに鍵がついていないことや、ロッカーの使用場所が男女混在していたことなどについてはすぐに改善され、働きやすい職場への第一歩になったと思います。男性社員からは「そのようなことを考えていたんだ」と驚きの声が出ました。女性・男性それぞれの考えを伝えていくことが大切なのだと思えて感じました。

### チームワーク上昇中！

**Q.** 他にどのような効果がありましたか？

**A.** 新女子会にイロドリ会と名前



を付けました。今後も楽しく継続していく上で会の名前は必要だと意見が出されたからです。その他、会社に意見を上げているのは、こんにやくの検品・出荷作業を行う倉庫で音楽を流すことです。以前は、その作業は一人で行っていたため、音楽を流していました。しかし、現在は数名で作業をするため音楽は流していません。検品の作業があるので歌詞付きの音楽という訳にはいきませんが、何かBGMがあると気分・効率が上がると考えています。

### モチベーション上昇中！

**Q.** 今後の展望は？

**A.** 以前から専務が仰っていた会社の改善点などが、今では私たちの口から自然と出るようになりました。意見を言うことで責任感も伴い、やりがいにもつながっていると思います。最近では会社を良くしたいという熱意が会社全体に広がってきたように感じます。これからイロドリ会を中心に、女性社員・男性社員・職場環境を含めたすべてを彩っていきたいと思っています。

イロドリ会の開催を通じて、これまで全く気づかなかった意見が出てきて、私含め男性社員は驚いています。

当社のような家族経営の企業は、経営者と社員の距離の取り方が難しいのですが、思ったことが何でも言える場の必要性を改めて感じました。

会社としては、イロドリ会で出た意見はできる限り改善し、この会を長く続けていけるように支援し、育休中や退職した女性も復帰しやすい雰囲気や環境づくりをしていきたいです。

また女性、男性両側の意見を取り入れていくべきだと考えていますので、別の形で全社員が気軽に参加できる会も考える必要があると思います。

### 佐々木専務からの

メッセージ  
*Message*

産休や育休中の女性は職場との接点が少なく、職場復帰にハードルを感じる人も少なくありません。このケースのように気軽な会で接点をもったり、部門単位でなく、他部門との交流・情報交換の場として社内の会を作ってみてはいかがでしょうか。



NPO法人a trio 前野 優紀

### アドバイザーから一言コメント



# 「おもてなし接客」で顧客満足度向上を！

## 株式会社 鹿の湯ホテル

- 【会社概要】**
- ◆業種 旅館業
  - ◆設立 1963年11月
  - ◆所在地 三重県三重郡菟野町菟野8520-1
  - ◆従業員数 42名 うち女性20名



### 若女将の想い

私どもは菟野町の湯の山温泉でホテルを営んでいます。尊い大自然を仰ぐ絶景の客室として多くの方に愛され、地域特産の「まこも」を活かした料理が人気です。お客様は年配の方が多く、丁寧な接客が求められています。

私自身は若女将になって10年になりますが、若い方にも働きやすいよう数年前に勤務時間のシフト体制を変え、新卒採用を積極的に行っています。地元で育ったスタッフに、自分の言葉でお客様に地元の魅力を伝えてほしいとの想いがあります。現在、入社4年未満の若い女性が増えました。お客様からも好評で可愛がっていただい

ているのですが、今後のことを考えると、さらに丁寧な接客ができるよう教育をしていく必要性があると考えています。そこで、今回の支援を受け10代・20代の女性スタッフの接客レベルの向上、礼儀作法や接遇マナーなど、自信を持った接客をするための教育体制の整備、外国人向けの接客対応の三つを実施し、充実した職場づくりに取り組むことにしました。



若女将 伊藤 寿美子さん

### 支援内容

- ◆女性社員を中心に「おもてなし」についての勉強会を実施
- ◆接客に必要な英会話勉強会の実施

### 女性社員の声

**「接客」から「おもてなし接客」へ！**

Q. おもてなし勉強会に参加してどうでしたか？

A. 「接客」を「おもてなし接客」に変えるため、身だしなみや姿勢・お茶の入れ方の作法など基本的なマナーを学び、とても勉強になりました。入社してまだ日が浅いということもありますが、今までは笑顔を絶やさずに失礼がないよう接客をしてきました。それは礼儀作法に自信がなかったからで、先輩の礼儀作法を見よう見まねで真似ていました。

今回の勉強会では、正しかったこと・間違えていたことを確認できたおかげで、どんなに忙しくても二つ三つの接客で「おもてなし」を意識して行えるようになりました。他の女性社員の接客においても、立ち振る舞いが美しくなったと感じています。自身の立ち振る舞いもお客様に美しいと思ってもらいたいと、モチベ

ションが高まりました。

### お客様の思い出づくりに貢献したい

Q. 今後はどのような事に取り組んでいきたいですか？

A. 今回の勉強会では、全員が接客に対して考える時間を持てたことが良かったと思います。最近では時間を作り、みんなで少しずつ話をするようになり、出された意見は若女将に伝えていきます。それがお客様の素敵な思い出づくりのお手伝いに繋がればと思っています。

### グローバルなおもてなし

Q. 外国のお客様に対する接客はいかがですか？

A. 最近気がついたのですが、以前の私は外国からのお客様に対して笑顔重視の接客で乗り切っていました。でも今ではできる限り英語を使って話をしています。こちらがコミュニケーションを取るよう心掛ければ、心が通じるような感覚になり、相手



に伝えることが増えてきたと感じています。この前、お見送りするとき「ありがとうございます」とも嬉しくなりました。

今後の取組としては、英会話の勉強会が予定されています。先にインバウンド研修として、外国の文化や習慣を学びました。自分のキャリアアップにも役立つので、今から楽しみです。

これまで新入社員研修などで社会人としてのマナー指導は行っていましたが、接客に関しては特に指導をしたことがなく、今回支援をいただいたことで、今まで何げなくやっていたことを改めて見直すことができました。社員一同気が引き締まったように感じています。働いていると客観的にお客様目線で見るとということは難しいことです。今後も勉強会を定期的の実施していくことが重要だと感じました。

当ホテルは、今後、更にレベルの高い接客を求めるお客様のニーズに応えていきたいと考えています。社員全員が常にお客様の為に自分たちでできることを考えていかねばなりません。特に女性の視点はきめ細やかですから、力をあわせ改善活動をしていきたいと思います。更に次のステップとして、フロントを含め英語で対応ができるように勉強会をする予定です。

### 若女将からの

## Message

女性の特徴の一つである、きめ細かな配慮や共感力の高さは、顧客満足度向上に大きく貢献します。所作や言葉遣いなど、接遇は少し意識するだけで、企業のイメージアップにつながります。お客様のために何ができるのか意見交換をすると、おもてなし力が向上するでしょう。



NPO法人a trio 山口 友美

### アドバイザーから一言コメント



# ワークシェアリングの導入で、女性が働きやすい農業職場へ！

有限会社 田園



## 【会社概要】

- ◆業種 農業
- ◆設立 2004年2月
- ◆所在地 三重県松阪市八重田788-4
- ◆従業員数 10名 うち女性4名



## 古御門社長の想い

当社は、野菜の作付け・直売や減農薬栽培で育てた米、大豆、小麦等の食品の加工・原材料の販売を行っています。また、季節に応じた野菜を使い、一つ一つ丁寧に包んだ手作りの「古御門餃子」も製造販売していて、女性に人気があります。

以前より女性を積極的に起用しておりますが、農作業は力仕事のイメージが強く募集しても人材が集まりにくいです。また、採用しても農業は品目ごとに農繁期があり、年中長時間労働で、更にデータ入力などの事務作業も膨大であることから、結婚や子どもができたのを機に退社する人もいます。女性が農業で働くには、今までのよ

うな分業での職場ではなく、ワークシェアリングを実施して、職場環境を改善していく必要があります。

当社は女性社員が多く、皆が助け合い、子育てしながら働ける土壌はありましたが、今後はさらに、個々の環境に合わせた多様な働き方ができる体制を作り、結婚や妊娠、育児をしながら働き続けられる会社にしていきたいと考えています。



代表取締役  
古御門 侑さん

## 支援内容

- ◆グループカウンセリングによる仕事の情報交換
- ◆ワークシェアリングの実施に向けての仕事や作業の分類と、女性の力を発揮できる環境づくり

## 女性社員の声

### 情報交換がスムーズ

Q. グループカウンセリングはいかがでしたか？

A. 今年の4月に入社して以来、このような機会がなかったのでとても緊張しました。今回グループカウンセリングをしていただいた中で、自分以外の農作業をしている皆さんの思



いや考え方が理解できたことはよかったです。また、作物をつくる作業が本当に好きだという気持ちや、仕事を楽しんでやっているということもわかり、驚くとも感動しました。このような機会があると他部門の人とのコミュニケーションが生まれるので、今後も定期的なグループミーティングをしていきたいと思いました。

### まずは作業マニュアルから

Q. 今回の支援で得たものは？

A. 仕事や作業の分類を進めていく上で、ワークシェアリングの重要性を感じました。特に必要性を痛感したのが作業規定マニュアルです。例えばこの時期に何をするのか、一年を通じての実務内容の流れを明確化しておくべきだということです。このマニュアルを整備しておくことによりワークシェアリングがスムーズにできるとともに、新入社員や研修生が来ても迷うことなく正確な教育やアシストができます。これから作業マニュアルを作っていく予定です。

## 社内規定の充実化

Q. 今後期待することは何ですか？

A. 社長が女性なので女性の視点での職場づくりには理解があり、社員の中には会社に幼児を連れてきて仕事をしている人もいますので、子育て中の女性も入社してくれることを期待しています。また現在、会社側で社労士さんと社内規定の見直しを行っているのと聞いていますので、更に職場環境が良くなることも期待しています。



今回の支援では、長時間にわたる農作業について現状分析を行いました。その結果をもとに一つ一つの作業を見直し、分類して、1時間単位で、人が交代しても対応できる体制づくりの改善に取り組み始めました。また、アドバイザーから女性社員にヒアリングを実施いただいたことで、経営者には言えなかった本音を引き出していただいたと思います。今後、ワークシェアリングを実施することで、男女に関わらずさまざまな価値観を持った人材が集まっていいただき、それを当社の力にしていきたいと思っています。ここで働いてもらえる女性たちの思いを反映し、皆で頑張れる、そして働きやすい農業職場にしていきます。

## 古御門社長からの Message

力仕事などは男性仕事というイメージがありますが、同社のように工夫をすれば、男女関係なく働くことができます。初めからあきらめてしまうのではなく、どうすればうまく働けるのか、社員と共に業務改善してみてください。生産性が上がることも期待できます。



NPO法人a trio 前野 優紀

## アドバイザーから 一言コメント





【会社概要】

- ◆業種 外用品(医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器)委託メーカー
- ◆設立 1960年3月
- ◆所在地 三重県多気郡多気町五桂1-169-142
- ◆従業員数 130名 うち女性65名



松浦社長の想い

当社は、「地域で必要とされる会社にしよう」をスローガンに、様々な取組をしています。塗薬など外用品を製造する製薬業を営んでおり、女性を重要な戦力として捉えています。女性の活躍推進にも真剣に取り組んでおり、女性活躍推進法に對しての取組も大企業並みだと思っています。

しかし、人間は一旦その環境に慣れると、いくらよい環境でもモチベーションが保てないということがあります。会社も社員も幸せになるためには、個人個人の自律的なキャリア形成が必要です。

今後の目標は大きく分けると三つ

あります。一つ目は、「女性リーダーが育ち、女性が活躍できる職場をつくる」。二つ目は、「女性活躍推進の重要性について、男性リーダーや管理職の理解を深める」。そして三つ目は、「男女ともに協力し合い、更にワーク・ライフ・バランスを考える職場に変化させる」ということです。掲げた大きな目標に向かって改善・改革を続け、女性社員が将来の夢を語ることができる理想の職場を目指したいのです。



代表取締役社長  
松浦 信男さん

支援内容

- ◆豊かな生活を送るためのキャリアデザイン研修の実施
- ◆女性リーダーを長期的ビジョンで育成する風土づくり
- ◆キャリアアカウンセリングの実施

女性社員の声

**仕事充実するから家庭も充実！**

Q. キャリアデザイン研修を受講した感想は？

A. 有給休暇や育児休暇、残業手当などは既に改善してもらっており、職場環境に不満はありませんでしたが、今回のキャリアデザイン研修でワーク・ライフ・バランスの話聞き、仕事充実するから家庭も充実する、両方が成立するということを学びました。

10年先の自分を想像する

Q. 研修で得た物は？

A. キャリアデザイン研修の中で10年後の自分を想像するという課題がありました。

生活面はある程度書けたのですが、仕事面では書けませんでした。これは私だけでなく研修に参加した他の社員も同じで、仕事をしている中で10年先などを考えたことがなかったか



らだと思えます。今回の研修で良かったことは、考える機会を与えてもらったことです。普段、仲間内であまり話す内容ではなかったため、とてもおもしろかったです。

キャリアアプランを持つことが大切

Q. 今後をどのように考えていますか？

A. 女性の活躍推進は、育児休暇や

職場環境の整備のことだと思っていました。女性自身が、生活面だけではなく仕事面でもしっかりとキャリアアプランを持つことが大切なんだと気がきました。今後は、各部署でもワーク・ライフ・バランスの推進についての意見を出し合うことで、モチベーションの向上や作業効率が高くなると思えます。



私自身としては、ジブローテーションを行っている中で、リーダー職を後輩に引き継いでもらい、多くの経験を視野を広げていってほしいです。もちろん私自身も今までに経験したことを活かし、新しいことに挑戦していきたいです。

男性社員の变化

Q. 研修受講後の男性社員の反応は？

A. 男性社員の全員が理解を示したものの、すぐに行動することは難しいと思っています。しかし、中には興味を持った人もいます。男性社員にも女性の考えを知ってもらいたいきっかけになったと思います。この取組は積み重ねが大切だと思っていますので、少しずつ変化していくことを期待しています。

今回のアドバイザーの支援を受けて、社長以下、リーダー層全員でキャリアデザイン研修を受講し、自分のワークキャリアとライフキャリアを統合していく方法や、生き方や働き方の軸を持つことの重要性などを学びました。その他、女性社員だけで職場環境について話し合いましたが、男性とは違う意見を持っていることにとても驚かされました。

今後は、更に一人一人にキャリアアカウンセリングを行う予定ですが、職場で行う面談を外部の専門家に実施してもらうことで、より客観的に自分の人生と仕事を捉えることができるのではないかと考えています。私達が関わっているのは職場ですが、社員一人一人が人生を豊かに過ごせるよう、ワーク・ライフ・バランスを大切に、支援していきたいと思っています。

松浦社長からの

メッセージ  
Message

キャリアデザインは、女性だけでなく男性と一緒に学ぶことで、女性の働き方や環境などについて、より理解が深まり効果的です。個別にキャリアアカウンセリングを行うと、女性の多様な生き方や働き方と、会社の方向性をあわせていくことも可能です。



NPO法人a trio 山口 祐佳里

アドバイザーから一言コメント





# 休暇取得率を上げても、質の高いサービスを提供するホテルを目指す！

## 株式会社 プラトンホテル



### 【会社概要】

- ◆業種 ホテル業
- ◆設立 2008年9月
- ◆所在地 三重県四日市市西新地7番3号
- ◆従業員数 57名 うち女性40名



### 黒田専務の想い

当社は四日市市内でホテル経営を行っており、社員のうち約70%が女性です。女性の特性である人当たりの良さを活かしたサービスを提供することは重要であり、これまで女性が働きやすい職場環境の充実に努めてきましたが、有給休暇等の取得をはじめ制度の活用が思うように進んでいないことが課題の一つでした。

組織を作ることとあわせ、何より全社員がこうした取組を理解したうえで進めていくことが大切だと考えています。

今回、外部アドバイザーからいただく意見を参考にしながら、いろいろな角度から女性社員の個々の状況にあった働きやすい職場環境づくりを着実に進めていきたいと思っています。



専務取締役 支配人 黒田 美和さん

### 支援内容

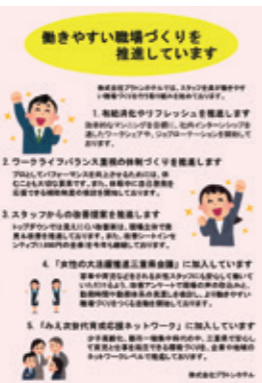
- ◆働きやすい職場づくりを推進するポスターの作成と社内への周知
- ◆女性自身の意識改革を行うためのキャリアデザイン研修の実施
- ◆セクシオンを越えたジョブローテーションの実施

### 女性社員の声

#### 仕事に対する意識の変化

Q. キャリアデザイン研修はいかがでしたか？

A. 仕事充実すれば、私生活も充実する。では、仕事を充実させるにはどうしたら良いか？これまで考えたこともない問いに向き合うことで、意識が変わったように思います。今までは家庭の事情、例えば家庭で何かあったり会社には何も言っていないで、言いたいという感覚よりも、言う事ではないと思いついていたのかもしれない。でも今では、言いたいんだ、言ったほうが良いのだと考えが変わりました。



また結婚・出産・子育て、どこかのタイミングで辞めるのだと感じていましたが、会社が環境改善に取り組んでいることを知り、私もできる限りのことをしたいと考ええるようになりました。

ジョブローテーションによって生まれるものは多い！

Q. どのようにしてジョブローテーションを行ったのですか？

A. ジョブローテーションをいやすくするためには、密なるコミュニケーションが必要だとし、二つの部署が一つに統合されました。次に事務の社員とサービスの社員の入れ替えがありました。もちろんすべて入れ替えたわけではなく、研修という形で入れ替えです。私はサービス職の経験がなかったのですが、今回の研修で、普段接することがないお客様の笑顔に出会うことができました。逆のパターンの場合では、請求書を発行するに当たり、入力・確認・印字のフローの中で省略できる工程を指摘され、それがきっかけで改善点を見つけることができました。すごい事だと思います。

#### 大きな相乗効果！

Q. 休暇の取得状況はいかがですか？

A. ジョブローテーションの導入で、少しずつではありますが休暇の取得が進んでいます。また、リーダーがなるべく早く帰宅したり、休みが取れないと言う社員に対しては、作業の効率化を図ることで改善しています。会社の雰囲気はどんどん良くなっています。

私自身、休日が増えたことで心ゆとりができて、外出する機会が増えました。休日が増えた分、普段の業務が大変になると心配していましたが、不思議なもので、仕事のスピードも上がり、作業効率も良くなりました。これも心のゆとり効果かも知れません。

働きやすい職場づくりを推進する社内向けポスターを作成し、社員しか通らない通路に貼り出すことで、周知が図れたと思います。会社としての取組を社員に広めていくことが大切だと改めて感じました。また、一方的な伝達ではなく社員の意見や考えを吸い上げる重要性にも気がつきました。

何か一つの事に取り組むには、色々な角度から攻略していく必要があります。ゴールははっきりしていますが、そこへ到着するまでに多くの分岐点が訪れます。今回の支援では、会社だけではなく、社員が参加することでとても良い方向に進んだと思います。

今後はジョブローテーションを拡大していき、女性の働きやすい職場の成熟度を高めていきたいと考えています。そうすることで、副産物として発生する新たな発見や課題につながるはず。私たちの会社ですので、働き方も自分たちで決めていけるように社員全体で考えていきたいです。

黒田専務からの

Message



制度を作ったものの、社員に伝わっていない企業が数多くみられます。使わないから仕方ないではなく、伝える努力や、活用できる風土づくりがとても重要です。ジョブローテーションを行うことで、より一層チームワークが高まり、職場が活性化することも期待できます。

NPO法人a trio 山口 祐佳里

アドバイザーから一言コメント





森大建地産株式会社



【会社概要】

- ◆業種 建設業
- ◆設立 1970年7月
- ◆所在地 三重県伊賀市猿野1-2-38
- ◆従業員数 9名 うち女性4名



森社長の想い

当社は伊賀市を拠点に、新築・注文住宅・木造建築・リフォームなどを手掛けています。

家を建てるにあたり、女性のお客様のほうでデザインなどに関心を持たれるケースが多いように感じます。そういったお客様のごだわりを少しでも実現するため、女性目線でのアイデアやきめ細かいサポートが顧客満足につながるべくあります。そこで考えていたのが女性の活躍できる職場づくりです。一つ目は「女性の視点で快適な家づくりが提案できる環境づくり」に力を入れていくこと。二つ目は「女性社員の意見を積極的に取り入れる職場環境を強化

すること」です。それらが女性社員のキャリアアップにつながるかと考えています。本社勤務の女性社員や、伊賀のイオンタウンにあるショールーム勤務の女性社員も含め、全ての女性社員が秘めた力を発揮できる環境の整備や、今まで以上に女性の立場に立ったサービスの向上、女性目線での家づくりができる社員のスキルアップなどを目指していきたいのです。



代表取締役 森 秀樹さん

支援内容

- ◆女性社員を集めてのサービス改善や職場環境改善のための意見交換会の実施
- ◆キャリアアップ勉強会

女性社員の声



社員一丸となって会社の将来について考える！

Q. 今回の意見交換会に参加されたいかがでしたか？

A. 初めて女性限定で20年後の会社について話し合いました。普段から私達パートも業務についての話には参加していましたが、会社の将来については考えたことがありませんでした。

最初は戸惑いましたが、アドバイザーの進行のもとで、「理想の会社は？」「理想の職場にするために私たちは何ができる？」など話し合っているうちに、もっとお客様の要望に応えられるようになりたいと強く思いました。

キャリアアップの意識が芽生える！

Q. 自分自身の中で変化がありましたか？

A. 5年前、私は正社員として内定をもらっていたのですが、妊娠していることが分かり内定を辞退しました。育児が落ち着いた頃、社長に仕事を始めたいと相談し、仕事と子育てが両立できるパートとして働く事になりました。今までは子育てをしながら仕事を頑張ろうと、ただ漠然と考えていましたが、今回の意見交換会やキャリアアップ勉強会に参加して、将来の自分の姿を想像し、熱い思いが芽生えてきました。資格を取ればもっと良い提案ができると思うので、まずは宅地建物取

引士の資格を取得し、将来的には2級建築士の資格にチャレンジしたいと思っています。そして、子育てが落ち着いたら正社員になるという目標もできました。

地域とのつながりを目指して！

Q. 今後をどのように考えていますか？

A. 私が働いているのは、「住まいのライブラリー」という名前のショールームです。ここは住宅のことだけではなく、インテリアやガーデニングなどの本を置いて、誰でも気軽に立ち寄ってもらえる、家に興味をもっていたりするための集いの場所です。定期的に絵本の読み聞かせ会なども開催しており、今後も地域のコミュニティスペースとして、さらに愛される場所にしていきたいと思っています。

今回の支援で、アドバイザーから女性社員のみを集めてのワークショップを行っていただきました。意見を出し合うことで、会社に対してどのような要望があるのか、また個々の考えがよくわかりましたし、彼女たちが自分自身のスキルアップを真剣に考えてくれるようになったことは嬉しいですね。

当社は家を建てるにあたり、いきなり間取りや資金計画を押しつける事なく、お客様の家づくりへの不安を一つずつ解消するためのお手伝いをし、お互いの納得感をしっかりと積み重ねていくことが大切だと思っています。そのために、今いる女性社員が、正社員・パートという雇用形態に関わらず、お客様のために何を提供できるかを考えるしかありません。そのサポートを全力でしていきたいですね。

森社長からの

Message

社員のみなさんの向上心の強さが印象的でした。意見を言える場があると、生き生きと発言するの女性の特徴です。こうした意見交換の場は、課題発見力や改善力が身に付きます。短期的な改善だけでなく、リーダー育成の一環として長期的な視点で取り組むことが効果的です。



NPO法人a trio 山口 友美

アドバイザーから一言コメント





# 理念を浸透させ、感動を与えるサービスを！

## 特定非営利活動法人 和嬉会愛

### 【会社概要】

- ◆業種 介護福祉事業
- ◆設立 2011年4月
- ◆所在地 三重県名張市つつじが丘南6-230
- ◆従業員数 18名 うち女性15名



### 中山理事長の想い

私どもは、名張市で「福祉環境を守る地域リーダーとして」を目標に、介護福祉事業を営んでいます。ご自宅を訪問したり施設に来ていただいて介護をしたり、介護相談も行ってまいります。また、地域交流スペースの「ら」というカフェも営んでいます。基本的に対人のお仕事ですし、生活支援の場でもありますので、経営側と社員との意識の一致が重要だと思ひ、社員には自身の考え方やビジョンをよく話しています。

女性社員の間にある法人運営目標のギャップを埋めることができるかが課題でした。

法人の理念をスタッフの心に浸透させ、行動に落とし込むために何をすればいいのか。大きな課題であるがために、押しつけてなく社員自ら奮い立たせるためにはどうすればいいのか。それが、常々私が考えていたことでした。



理事長 中山 登貴さん

会社理念に基づいて社員が一致団結し、活気ある会社にしていきたいです。



### 支援内容

- ◆「おもてなし」環境「余暇」の部門別小グループを作つての業務改善の実施
- ◆法人運営の基本理念を示すクレドを導入し、サービスを提供できる環境づくり

### 女性社員の声

Q 今回の支援でよかったことは？

A 今回「おもてなし」「環境」「余暇」の三つにグループを分けて業務改善について話し合いました。テーマを明確にしたことで、今までは気づいても素通りしていたことや、気持ちはあっても行動に移せなかったことなど色々な意見が出て、それらの改善につながる事ができました。例えば、気持ちはあっても誰もしなかった事務所や倉庫などの整理整頓が行われ、仕事の効率が上がりました。今回、業務改善の中で行動することの大切さを学びました。またグループごとの改善発表会を実施したので、資料作りのためのパソコン作業など新しい勉強ができました。

### 朝礼でのクレドの斉唱

Q クレドを導入していかがでしたか？

A 社員全員、おまかな会社の理念は理解していましたが、詳細まで

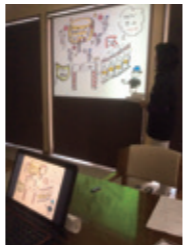
| 心構   | クレド  | サービスの基本  |
|--|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. サービスを依頼するスタッフの服装や言葉遣いに気を配り、お客様に気持ちよくサービスを提供する。</li> <li>2. 笑顔、丁寧な言葉遣いでお客様と向き合い、信頼関係を築く。</li> <li>3. お客様の要望や苦情に迅速に対応し、お客様に満足していただく。</li> <li>4. 業務終了後も、お客様の安全確認や挨拶を忘れずに行う。</li> </ol> | <p>「おもてなし」の心でお客様と向き合い、お客様の笑顔が私たちの最大の喜びです。</p> <p>お客様からのご要望や苦情には、迅速に対応し、お客様に満足していただくことを最優先とします。</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. お客様の安全を最優先とし、安心してサービスを受けられる環境を整える。</li> <li>2. 「いつでも」「どこでも」お客様のニーズに応える。</li> <li>3. 高い技術力と知識を持って業務を行う。</li> <li>4. 清潔で快適なサービスを提供する。</li> <li>5. お客様の笑顔が私たちの最大の喜びです。</li> </ol> |

は知りませんでした。でも今回クレドを作ったことで、より深く会社の方

向性や考え方などの理念がわかりました。

当初は、

配布されたクレドをポケットに入れているだけでしたが、私たち社員から朝礼時に社員全員で斉唱しようという社側に提案して、現在実行しています。また朝礼後に、クレドに基づいた身だしなみのチェックをお互いに行っています。



### クレドの「サービスの基本」を守る

Q 職場環境の変化はありましたか？

A 今回の業務改善やクレド作成において、会社や仕事に対する考え方が大きく変わり、介護福祉はサービス業であるという意識を持つようになりました。介護士は多忙な業務に追われ、施設の利用者への細やかな対応が行き届かなくなりがちですが、支援や介護を必要とされる利用者は、お客様であるという事をしっかり学びました。

今後はクレドの「サービスの基本」を実行して、施設を利用いただいている方々に満足していただきたいと思います。



今回の支援を受けるなかで、社員からさまざまな前向きな意見が出てきました。いかに一生懸命、利用者のごこと、社員同士のごこと、地域のごことを考えているのかがよくわかりました。私自身、これまで走りつけてきましたので、改めて自分の想いを言葉にするのは大変でしたが、意見交換していくことで、法人としての軸ができたと感じています。今後は、とにかくクレドの浸透です。クレドに沿って、各チームでいかに行動へ落とし込むか、自分たちに何ができるかを考えてもらっています。私達は地域の高齢者の方々が安心して生活していけるよう、邁進していきたいと考えています。社員のみんなが真剣に議論するような雰囲気が出てきてとても頼もしいです。

### 中山理事長からのメッセージ Message



経営者が考え方やビジョンを一方向的に発信するのではなく、社員を巻き込んでのクレド作成は、仕事に対するモチベーションが高まり、チームワークも向上します。言葉の意味も理解しやすいため、一方向的な発信より定着しやすいことも特徴です。さらにクレドを地域へ発信していくとより効果的でしょう。

NPO法人a trio 山口 友美

### アドバイザーから一言コメント







# みえの輝く女子プロジェクト

三重県は、女性が太陽のようにキラキラと輝きながら活躍できる  
職場環境づくりを支援しています。

## 男性の意識改革

女性が活躍するためには、トップや男性の意識改革が不可欠です。そこで経営戦略としての「イクボス」の認知度を高めるイベントや、経営者及び管理職の方向けの各種セミナー等を開催しています。



「元祖イクボス」を招いてのトークイベント



女性社員に対するコミュニケーション手法などを習得するセミナー

## 女性が活躍できる職場環境と風土づくり

女性が活躍できる職場環境や制度を整えても、それを活用できる職場風土がなければ絵に描いた餅になってしまいます。そこで、女性の活躍推進に意欲的な企業等に対し、専門アドバイザーの派遣等によるきめ細かな職場づくり支援を行っています。



専門アドバイザーを派遣しての個別支援



支援した事例をモデルケースとして広く発信

## 働く女性のモチベーションの向上

働く女性自身のキャリア継続や、キャリアアップに対する意識は、女性の活躍を進めるうえで、大変重要です。そこで、女性自身のモチベーションの向上につながる各種セミナーや、働く女性同士のネットワークづくりの場を設けています。



ビジネススキルを習得するセミナー



働く女性同士のネットワーク構築を目的とした交流会

女性の活躍を進めようとお考えの企業・団体等の皆様へ！

## 「女性の活躍推進三重県会議」で一緒に取組を進めてみませんか？

「女性の活躍推進三重県会議」は、女性が輝く活力のある三重に向けて各企業・団体等の女性活躍推進に取り組む姿を「見える化」するために、三重県が事務局となって立ち上げたネットワークです。

平成28年1月時点で246企業・団体等の皆様に参加いただいております。

女性活躍に向けた取組を進めている、また進めようとしている企業・団体等の皆様、是非ご参加ください。

[事務局] 〒514-8570 三重県津市広明町13番地 三重県環境生活部 男女共同参画・NPO課  
[TEL]059-224-2225 [FAX]059-224-3069 [E-Mail]iris@pref.mie.jp

女性の活躍推進三重県会議ホームページ <http://www.pref.mie.lg.jp/katsuyaku/index.htm>

女性活躍 三重県 検索

## 女性の活躍推進三重県会議

三重県会議の目的

女性の活躍・輝きで、県内経済及び地域の活力をより一層高めることをめざし、各企業・団体等のトップのリーダーシップによる取組を「見える化」して広く女性の活躍推進の機運を醸成し、女性が活躍できる環境整備を進めることを目的とします。

組織・体制

代表 齋藤彰一 株式会社三重銀行特別顧問  
伊藤恵子 伊藤印刷株式会社専務取締役 ※共同代表制

企画委員会 会員、支援団体から複数名専任

顧問 三重県知事 三重県労働局長 三重大学学長

会員 企業、各種法人、大学、地方自治体、NPO、グループ等

支援団体 三重県経営者協会、三重県中小企業団体中央会、三重県商工会議所連合会、三重県商工会連合会、三重県農業協同組合中央会、三重県漁業協同組合連合会、連合三重、三重大学、三重県男女共同参画センター「フレンテみえ」、(公財)三重県産業支援センター、三重県中小企業家同友会

三重県会議が重点とする活動

次の3項目を重点として活動を展開します。

- ①男女がいざいぎと働き、ともに活躍する職場づくりを進める活動
- ②女性の能力・意欲を高める活動
- ③管理職やリーダー等に占める女性の割合の増加につながる女性の職域拡大、子育て中や子育て後に再就業した女性への積極的な活躍支援など、実情に応じた具体的な目標設定と取組を促す活動





---

三重県環境生活部 男女共同参画・NPO課  
〒514-8570 三重県津市広明町13番地  
TEL:059-224-2225 FAX:059-224-3069

---

平成28年2月発行

---