

仕事の中に「感動」を！（14）

～ わが社の“要” ～

◇「RINGの会」からの要請

私が参加している「RINGの会」(<http://ring-web.net/index.htm>)では、年2回、定期研究会（オフ会）が開催されます。さる2月17～18日、その「オフ会」が高知で開催されました。プログラムコンセプトは「要」で、参加代理店の中の5店から各社の“事務リーダー”をお招きしました。研修の2日目は事務リーダー方に登壇頂き、「内務事務担当者の現状と課題（コーディネータ：尾籠裕之氏）」「事務リーダーの本音を探る（コーディネータ：田村俊和氏）」というテーマで、午前9時から午後3時まで、パネルディスカッションが行われました。

実はわが社の事務リーダー“草川”にも、1月に事務局から参加の要請がありました。参加をためらう草川に、私から「今の『OSS』があるのも、RINGの会のおかげです。その御恩に報いるためにも、何とか参加してもらえませんか。」と頼み込んで、何とか参加してもらうことになりました。

◇「オフ会」でのパネルディスカッション

1日目のプログラムの終了後、懇親会が開催されました。事務リーダーの方々は1つのテーブルに集まって、コーディネータの尾籠さん、田村さんと一緒に懇談されていました。アルコールも手伝って、そのテーブルはとても会話が盛り上がっていました。

いよいよ2日目のパネルディスカッションのスタートです。最初は緊張気味の事務リーダー達でしたが、尾籠さんの質問が進むに連れ、緊張もほぐれてきたようでした。質問については、予めアンケートで回答してもらった内容で、具体的には「代理店のプロフィール」「事務環境」「主要事務の作業方法」「事務に対する考え」という項目でした。

事前の打合せで事務リーダー達は、「聞かれた質問には、正直にお答え下さい。」ということをしてレクチャーされていました。ですので、私を含めて、事務リーダーをパネラーとして出された代理店経営者の方々は、どきどきハラハラだったと思います。実際、事務リーダー達からは、かなり強烈で耳の痛いコメントも飛び出しました。また、それぞれの代理店さんや事務リーダーの方々の“個性”も、随所に垣間見ることができました。プログラムは大盛況の内に終了しました。

◇私自身が学んだこと

毎回たくさんの“気づき”を頂く「オフ会」ですが、今回も本当にたくさんのことを勉強できました。代理店で働いている事務リーダーが「何を感じ、何に困っているか」ということを、草川本人のコメントからはもちろん、他の事務リーダー方のご発言を通じて、学ぶことができたからです。また、『OSS』の経営は、事務リーダーの存在抜きでは考えられないのだということも、改めて実感しました。

オフ会終了後の『OSS』のミーティングで、早速「オフ会」の振り返りを行いました。草川にとりましても、オフ会への参加は、様々なことを学習する良い機会になったようです。また、普段なかなか接することのできない他代理店さんの事務リーダーとの交流も、とても楽しかった様子でした。

「“顧客満足”は“従業員満足”から」ということは、よく耳にします。普段からその通りだと感じていました。ただ、このオフ会を通じて、事務リーダーを始めとするスタッフが、働き甲斐を持って、生き生きと働ける職場を提供する責任を痛切に感じました。そのための課題は山積していますが、改善できることから、1つずつクリアして行きたいと思います。草川とも個別のミーティングを開き、そのことを話し合いました。

最後に、こうした機会を与えて下さった「RINGの会」の皆様、「事務リーダー」の皆様に、紙面を借りて改めて御礼申し上げます。本当にありがとうございました。

（保険のOSS所長 okatake@oss-ins.jp）