

群 教 セ	E04 - 06
	平 24. 247 集

平成24年度 長期社会体験研修 報告書

研修先：東日本電信電話株式会社群馬支店

長期社会体験研修員 齊藤 和仁

I 東日本電信電話株式会社群馬支店における研修について

1 研修内容

(1) 研修先の概要

東日本電信電話株式会社（通称 NTT 東日本）は、1999 年 7 月 1 日の会社再編成に伴い、関東・甲信越以北の 1 都 1 道 15 県の 17 支店で設立された。資本金 3,350 億円、従業員数 5,900 人（2011 年 3 月末）の電気通信事業者である。

最高のサービスと信頼の提供を通して人と社会と地球をつなぎ、双方向の「コミュニケーション」により安全・安心をもたらしている。そして、豊かな社会の実現と持続的な社会の発展に貢献していくことを基本姿勢としている。

主な事業は、東日本地域における電気通信業務及びそれに付随する業務を始めとする、IP・ブロードバンドビジネスの拡大である。マスマユーザーから中小企業、そして法人など全てのお客様に対するサービスの充実と拡大、そしてソリューションビジネスの提案など様々な業務を展開している（図 1）。

群馬支店では、『全ての力をお客様満足のために』そして、「光」により地域社会に貢献』をビジョンとして掲げ、CSR（企業の社会的責任）活動の一環として「ヒューマン&エコロジー活動」にも力を入れており、リサイクル・リユース活動や低炭素社会へ向けたグリーン活動をはじめ、人と自然に配慮した経営を目指している。そして、所属先の法人営業部では、顧客として公共団体や企業などの法人を対象に、通信回線ならびにシステムの構築から運用・保守にかかわる営業活動を展開している。



図 1 NTT東日本群馬支店 高崎本館

(2) 主な研修内容

① 企画総務部人事育成担当での研修【4月2日・3日】（研修場所：高崎本館・倉賀野ビル）

- 講義（会社概要、商品概要、ビジネスマナー、CSR 活動、危機管理など）
- 施設見学（とう道（図 2）、高崎市内の架柱・線路、高崎リユースセンタ（図 3））



図 2 とう道見学



図 3 高崎リユースセンタ（倉賀野ビル）

② 新入社員研修への参加【4月17日～5月21日】（研修場所：高崎本館ほか県内施設）

- ・ 実務知識集中講座…商品、サービス、施設、工事、CSR 活動
- ・ 御巢鷹山慰霊登山…「つなぐ DNA」の体験実習（次頁図 4）
- ・ ジョブローテーション…各部課（以後「タスク」）における講義や演習、回線接続にかかわる作業実習や提案書作成など

③ 新規事業推進室における実務研修【5月14日～22日】(研修場所：倉賀野ビル)

- ・ 高崎市内の給食残渣を利用した有機堆肥づくり
- ・ ヒマラヤ産の岩塩を利用した商品開発および製造
- ・ 植木レンタル業務におけるメンテナンス作業
- ・ 高崎リユースセンタにおける再利用可能な家具類の管理
- ・ イベントなどで配布される花木の苗木販売及び配送業務

④ 法人営業部事業企画(第一)担当における実務研修【4月～3月】(研修場所：前橋本町ビル)

- ・ 来客応対、電話の取り次ぎなどの受付業務
- ・ 災害優先電話管理簿の作成・整理
- ・ 備品管理や安全品質管理にかかわる業務
- ・ 各種キャンペーンにかかわるポスティング業務の支援

⑤ 企画総務部広報担当における「ネット安全教室」【8月～2月】(研修場所：高崎本館、県内小学校)

群馬県内の小学校における「ネット安全教室」に同行。ブログや掲示板などネットワーク上のコミュニケーションやトラブル事例などに触れ、具体的な対処方法や判断力が身に付くような授業を行った(図5)。



図4 御巢鷹山慰霊登山



図5 ネット安全教室

2 研修成果

(1) 企画総務部人事育成担当での研修について

4月当初に行われた人事育成担当における研修では、会社概要や基礎的な商品・サービス知識の講義、高崎本館内の施設を見学した。その際、多くの方々から講話や案内をしていただいた。その中には、本来の情報通信事業ばかりでなく、高崎支店1FにあるYOU HALL(多目的スペース)の地域住民への開放や地域行事への参加など、社会福祉や教育文化への貢献、そして地域支援など、多くのCSR活動をしていることも知った。企業にとって利益を上げることばかりでなく、広く地域への社会貢献も大事な経営活動であると感じた。また、コンプライアンス(社会的責任)の遵守として「社内規定」、「一般社会規範」、「法令」の各段階における意識の向上を図っていた。

(2) 新入社員研修について

新入社員研修においては、一人一人がNTTの社員であるという自覚と誇りを持ち、信頼される企業人となる教育が徹底されていた。新入社員は、約2週間の中央研修を経てから各支店に配属となる。そして半年間の実務研修を受けてから各タスクへの配属が決まる。この間にビジネスマナーから商品サービスの基礎知識を学び、その後の実務研修を通して会社全体の仕組みや機能を理解するとともに仕事に対する考え方や行動をしっかりと学んでいる。また、会社の中は縦社会のイメージが強いが、新入社員同士や1、2年先輩のサポート社員との横のつながりも大切にしており、通常業務はもちろん新入社員研修の講師や研修サポートなど、各タスクにおいて実施される研修でも横のつながりを持っていた。そしてこの幅広い人間関係が円滑な業務の遂行にも寄与するという考え方が強調されていた。

御巢鷹山の慰霊登山では、事前学習で知った日航機墜落事故における通信確保の困難と当時の職員の血のにじむような努力を、実際の現場に行くことを通して肌で感じる事ができた。事故現場は断崖絶壁といえるほどの険しい山中であった。道路はもちろん登山道さえもあまり整備されていなかった当時の状況を思えば、強い使命感がなければ成し得ない事業である。過去に例がない大災害への対応のため、人里離れた山中に電話線を引くという大事業に挑んだ諸先輩の偉業をしのおととも亡くなった方々の冥福を祈った。

(3) 新規事業推進室における研修について

ここでは社会貢献としてのヒューマン&エコロジー活動にかかわる業務体験をさせていただいた。NTT東日本の本来業務である情報通信産業とはややかけ離れた業務内容であるが、とてもやり

がいのある業務であった。ヒマラヤ岩塩の加工作業では、「食品」を扱う上での衛生・品質管理など細かな注意点がたくさんあった。粗大ごみのリユース作業では、傷も少なく新しい家具類が多かった。不要になったという理由で捨てられなかった家具も、簡単な補修や手入れを行えば十分に再利用できるものばかりで、年2回のリユースセンター祭りでは約9割の家具が再利用されると聞いた。そして、給食残渣の有機堆肥化事業では、ほぼ全員で作業に取り組むほど大掛かりなものであった。60リットルバケツで



図6 給食残渣処理の様子

多い時は100個以上にもなる給食残渣を、専用の施設で乾燥分解して堆肥にするのだが、できあがった堆肥の品質の良さに驚いた。異臭を放っていた給食残渣は、ほぼ臭いもなく細かく自然粉碎されていた。元々厳しい衛生基準をクリアした給食用食材を利用しているのだから、安全面においても最高品質であることは疑いない(図6)。そして、ここで生産された有機堆肥は、回収元である高崎市内の幼稚園、小・中学校へ送られるなど、循環型の再利用が進められている。

この部署における業務体験を通して、本来業務である通信回線ばかりでなく、様々な活動を通して地域との関わりを深めていることが分かった。

(4) 法人営業部事業企画(第一)担当における研修について

事業企画担当(第一)の業務では、組織を挙げての管理体制が徹底しており、物品の管理も含めて一人一人のコスト意識が高いことが分かった。そして、玄関の解錠や業務室への入退出、プリンタ、ファックスの利用も個人のIDカードで管理されている。情報セキュリティ対策では、以下のような行動を義務付け、情報の漏洩・紛失・盗難などの防止に努めている。

- パソコンへのセキュリティワイヤー利用や鍵付き書庫への収納
- 個々のユーザアカウント認証設定
- USBメモリなどへのファイルの保存制限
- メール添付ファイルの暗号化
- 顧客情報などの取扱い、管理におけるアクセス制限
- 書類紛失防止のため、各自の机上や営業所内の整理・整頓
- 書類の廃棄では、専用ボックスへの一時収納やシュレッダー処理

また、ファックスの誤送信防止における立ち会いの義務化など、複数による確認と業務マニュアルに基づく確実な処理を行っている。情報漏洩などが企業に与える影響を重視し、会社全体の取組として徹底した指導が行われていた。

(5) 企画総務部広報担当における研修について

小中学校を対象としている情報モラル講座「ネット安全教室」では、分かりやすい資料の提示や巧みな話術など、リレーションがない初対面の児童生徒に対して、NTTの職員が堂々と授業を行っている姿に驚いた。そして、これまでのノウハウの蓄積と最新事情を交えた授業内容はとても素晴らしいと感じた。何よりも、授業をして下さった講師の方々が主催者側のニーズを的確に把握し、事前に綿密な準備を進めるなど、様々な場面を通して常に「学ぼう」とする意識の高さが感じられた。

授業カリキュラムについても詳細な研究がなされ、「コミュニケーション」を中心としたネットワークの利用について、具体例を示しながら説明していた。アニメーションの効果的な活用やワークシートを使った簡単なワークショップなどを通して、限られた時間の中であっても必要な学習内容を網羅しつつ高い教育効果が上げられるように工夫されており、大変参考になった。そして年度をまたいで学校側と継続的な関わりを持ち、「情報モラル」にかかわる意識の高揚に寄与している様子が分かった。

(6) その他事業所外での研修について

最先端の電気通信産業技術が集められる「INTEROP2012」では、先進システムや技術が紹介されていた。自分には理解しきれない部分が多かったが、ビジネスソリューションにかかわる来場者の熱気に圧倒された。情報セキュリティに関する実演では、コンピュータウイルス(トロイ型)の作成からメール添付、

そしてウイルス感染後のリモート操作までを実演していた。ほんの数分間でデータが盗まれる様子を見て、セキュリティの重要性を再認識した。

「電話応対コンクール」では、お客様からの問い合わせに対応するスクリプトを考え、制限時間内に商品の魅力を伝えて購入に繋げるという「営業力」を発揮する課題であった。電話だからこそこできる双方向のコミュニケーションにより、お客様のニーズを的確につかみ、商品やサービスの魅力を訴えるのだが、顔が見えない営業活動なので、相手の受け答えの様子や返答から得られるお客様の情報などをリアルタイムに処理して話を進める難しさを改めて感じた。出場者は堂々とした態度で、まるで目の前にお客様がいるかのように笑顔で対応していたのが印象的であった。

NTTグループ群馬内で開催された「サービス品質・業務改善発表祭」では、サービスの品質向上や業務の効率化を目指した様々な取組が紹介されていた。各タスクや担当において、事業推進マネジメントの手法として取り入れている「PDCA サイクル」を基にした工夫や改善を、常に「意識すること」が全社に浸透していると感じられた。そして社内コンクールを通してグループ企業全体への周知を図るなど様々な工夫がなされていた。

その他各タスクの業務内容にかかわらず、研修全般を通して得られた学び（感想）を【資料1】に示す。

II 学校教育における活用について

以下は、研修先における研修成果の中から一つ取り上げ、学校教育での活用について具体的に記述したものである。

1 研修主題

**綿密な計画や調整に基づく協働体制の確立を目指した業務改善について
—情報通信業における業務体験を通して—**

2 研修主題設定の理由

学校や企業にかかわらず、組織を動かすために必要なことは、組織の中の一人一人の役割分担が明確であることと業務の見通しがはっきりしていることである。そして目標設定をきちんと行い、それぞれの職務において協調した働きがあってこそ組織としての円滑な業務が遂行できる。しかし、学校では時間割に沿った個別の業務が中心のため、「誰が」「何を」「いつまで」という基本的な共通理解が不十分になりやすい。そのため、周りの職員も具体的な協力方法が分からないといった状況が生じ、担当職員の負担がさらに大きくなる。結果として担当職員の多忙感が強まるとともに、担当者本人がいないと何も分からないといった悪循環に陥りやすくなる。

このような状況を解消するために、職員間の共通理解とともに協働体制を強化することは、職員全体の多忙感解消と、効率的な学校運営に寄与するものである。また、結果として準備にかかる時間の効率化が図られることにより、組織の中の一人一人が精神的にも時間的にもゆとりを持つことができると考える。

3 教育現場の実態（聞き取り調査より）

本研修を進めるにあたり、実際の教育現場の様子も含めて教職員の考えを知ることが欠かせないと考えた。そこで、これまで行ってきた業務体験の様子や、一般企業における労働観や仕事観そしてその基本的な考え方を、置籍校において「中間発表」というかたちで紹介させていただき、意見を伺うことにした。その結果、以下のような意見や感想が得られた。

- ・ 企業も学校現場も、綿密な計画や調整に基づく協働体制が大切であることを改めて確認できた。
- ・ 新規事業を推進し、常に努力する姿は、私たち教員も学ばなければならない部分だと感じた。
- ・ 企業のように組織がしっかりして柔軟な運営ができるようになると、学校も活性化するのかもしれないと思った。
- ・ 下準備や教材研究が大切なことは言うまでもないが、年々忙しさを理由に十分できていないことを

反省している。

- ・ 学校も企業でも共通する部分はあるんだと感じた。特に「報告・連絡・相談」は共通の課題であり、その重要性は経営手法として価値が高いと思う。
- ・ 業務改善には、すぐにでも取りかかりたい気持ちはあるが、そのための時間がない。
- ・ 業務改善と言っても、具体的にどのような取組や工夫があるのかよく分からない。

「業務改善」の必要性は感じてはいるが、時間がなく、やり方もよく分からないという感想が大半を占めていた。確かに、日々学校業務に追われる中において具体的な方策や工夫などを考えることは大変な作業である。それに加えて、学校の業務の問題をどのような視点から見直していくかというノウハウが足りないばかりでなく、「比較」となる尺度が不明確であることも分かった。

4 活用の内容

(1) 基本的な考え方

情報通信業の業務体験を通して、多岐にわたる業務内容や工夫、様々な努力などを垣間見てきた。この体験で感じた学校と企業の業務に対する取組の特徴を以下にまとめた(表1)。そして、両者の特徴を比較することにより、学校現場に生かせる方策を探ることにした。この結果、下線で示される項目のように職種による特徴の違いが浮き彫りになった。

表1 業務への取組における学校と企業の特徴

	学 校	企 業
①業務の基本的な方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理職による明確なビジョン(経営方針) ・ 家庭や地域、社会からの期待や要望 ・ 校務分掌における業務分担(第1回の職員会議で決定。以後<u>1年毎の確認</u>) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経営陣による明確なビジョン(経営方針) ・ 経済的、社会的な期待や要望 ・ 細分化された組織や業務分担(配属時に決定。以後随時見直し)
②業務の流れ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 教育計画に従った業務の流れ ・ 職員会議における確認と役割分担 ・ スケジュールに沿った業務の流れ ・ <u>担当職員を中心とした業務の流れ</u> ・ <u>担当職員が集約(監督)</u> ・ <u>担当内における共同責任</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経営方針に従った目標の具現化 ・ 各タスクにおける業務計画 ・ スケジュールに沿った業務の流れ ・ <u>縦横のつながりを持った業務の流れ</u> ・ <u>複数の目による確認(承認)</u> ・ <u>責任の所在の明確化</u>
③業務遂行に必要なもの	<ul style="list-style-type: none"> ・ 児童の実態把握や社会的背景 ・ 授業改善(授業の質向上) ・ <u>教育資源の利活用</u> ・ <u>準備のための十分な時間</u> ・ 法令遵守と<u>基本的人権の尊重</u>(自由権、平等権、社会権など) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市場やユーザーの動向 ・ サービス品質や安全品質の向上 ・ <u>コスト意識(物品・稼働)</u> ・ <u>納期の厳守(スピード感)</u> ・ コンプライアンス(企業の社会的責任)の遵守 ・ 詳細なマニュアル化 ・ <u>ICTの利活用促進</u>
④運用について	<ul style="list-style-type: none"> ・ PDCAサイクルによる改善 ・ 担当職員を中心とした協働体制 	<ul style="list-style-type: none"> ・ PDCAサイクルによる改善 ・ 分業体制を基本とし、タスクを越えた協働体制

この中で業務遂行に必要なものとして挙げた「詳細なマニュアル化」に注目した。業務にかかわるマニュアルを整備することにより、職員間の共通理解が図られ、協働体制の強化に効果があると考えられる。そして、見通しを持った業務遂行により準備の効率化が進み、結果として時間的なゆとりが生み出されることにつながると考える。

(2) 活用の方法

学校の業務改善にかかわるマニュアルとして、既存の「実施要項」等を活用し、さらに詳細なものを

作成する。また、中期的な展望に立った「タイムスケジュール」を新たに作成し、円滑な業務の遂行に寄与する。以上2点のマニュアルの工夫により、教職員間の共通理解を図り、効率的な準備や実施にかかわる協働体制を整えることが可能になると考える。

① 各種行事における詳細な「実施要項」【資料2】の整備

- ・ 行事における準備や作業の内容が明確になる。
- ・ 事前の周知により共通理解が図られ、協働体制が取りやすくなる。
- ・ 学校または学年行事などを効率的に運営することができる。

② 中期的な展望に立った「タイムスケジュール」【資料3】の作成

- ・ 職務の分担が明確になることにより今後の見通しが明らかになる。
- ・ 職務の平均化が図られ、グループ内で平行して準備が進められる。
- ・ 準備における定期的な確認の手立てとして活用することができる。

(3) 活用上の留意点

- ・ 全てを新たに作成するのではなく、既存の予定表や分担表そして教育委員会や訪問先への申請書などを有効に利用する。
- ・ 定期的な学年会議の開催や、情報ボードへの掲示など周知・確認のための手立てを工夫する。
- ・ 作成した「マニュアル」は、共有ファイルとして校務サーバ内に格納し、学年を超えて閲覧・利用できるような整備する。
- ・ 【資料2】や【資料3】の様式や内容はあくまで一例であり、各学校の様子や実態などに合わせて工夫することができる。

Ⅲ まとめ

1 東日本電信電話株式会社群馬支店における研修について

大きな組織のため様々なタスクや業務がある。それぞれの業務の奥の深さや想像以上の複雑さ、そして効率的な業務の流れについて学ばせていただいた。ほんの表面的な部分しか理解できなかったにもかかわらず、ただ圧倒され通しの一年間であった。

今回の研修において、様々な業務経験の機会や数え切れないほどのご指導を多くの方々からいただいた。一年間という短い期間の中、共に業務にかかわって下さった方々の「仕事」の様子を間近で見させていただきながら「使命（ミッション）」に対する様々な「思い」に触れさせていただいたことが、私にとって貴重な体験となった。この貴重な体験を学校教育に生かしていくことが、私自身の新たな「使命（ミッション）」であると気持ちを引き締めている。

2 学校教育での活用について

近年、いじめや自殺、そして教員による体罰などの諸問題がマスコミを賑わせている。これは、児童生徒はもちろん、教員自身にも蓄積されてきた様々な「歪み」が顕在化してきた兆候ではないかと考えている。故に、学校における業務改善はもはや必須課題であり、本研修で取り上げる「校務の効率化」や「多忙感の解消」などの諸問題は、今後の学校業務のあり方を考える上で避けられない。これは教育現場においても「業務改善は必須の課題」ととらえている教員が多かったことから分かる。そこで、この度の長期社会体験研修で得られた体験や知見を生かすべく、改善案の一つとして提案するに至ったのである。

実際の運用については、それぞれの教育現場に応じた工夫が必要であることは言うまでもないが、この提案が業務改善のきっかけとなり、教職員全体の意識が高まることにつながれば幸いである。また、業務の効率化によって生み出されたゆとりが、教育現場における諸問題の解決に役立つと考える。そして、我々の本来業務である「分かる授業」づくりのさらなる充実につながることを期待している。

学校現場に戻ってからは、この貴重な体験や知見をさらに広めるとともに、自らが模範となり業務改善に取り組んでいかなければならないと気持ちを引き締めている。さらに、よりよい教育活動の充実とともに、未来を担う子どもたちの「生きる力」となる様々な資質を高められるよう尽力したい。