

ケーススタディ集

エンジェルブック



セキュリティスタッフ株式会社

「エンジェルブック」について

セキュリティスタッフでは様々な人が働いています。そんな人達の中には、生き方が不器用な人もいます。お金の管理が出来ない人、すぐに仕事をサボる人、、などなど。このエンジェルブックにある具体的な事例をとおして、私達の経営理念である「心を燃やす 心を照らす」とはどのようなことなのかを感じてください。



目次

1 親子で警備員に～N山さん親子のエピソード	2
2 ギャンブル依存症から「隊長」になるまで～A島さんのエピソード	5
3 隊員対応は距離感がポイント～Y口さんのエピソード	9
4 亡きお母さんの仏壇とともに～真面目に頑張るN藤さんのエピソード	11
5 紛失した資格証を取り戻すまで～Mさんのエピソード	14
6 普段からの信頼関係が人材確保に結びつく～S田さんのエピソード	16
7 派遣切りで住居と仕事を同時に無くす～K下さんのエピソード	18
8 最初のお給料を手に行方をくらます～T上さんのエピソード	20

1 親子で警備員に〜N山さん親子のエピソード

お話しいただいた方: 玉利さん

新しく入った隊員の初期教育を担当。相手の話をじっくり聴いてくれる、心優しい先生。普段優しい玉利さんだからこそ、ときに厳しく叱る言葉が隊員の心に響く。

愛知県知立市からやってきた、母 S 子さん(59 歳)と息子 K くん(28 歳)のエピソードを語っていただいた。

ごく普通の 3 人家族、大黒柱の大怪我をきっかけに生活が崩壊

S 子さんとその夫、息子の K くんは、愛知県知立市にて親子 3 人で暮らしていた。S 子さんのご主人が働いて家族を養い、S さんは専業主婦という、ごく普通の一家だった。

ところがあるとき、S 子さんのご主人が大怪我をして半身不随になり、S 子さんと K くんが生活費を稼ごうと、ご主人の介護をしなければならない状況に陥った。

K くんは、あまり人付き合いが得意ではなく、おとなしいタイプの青年である。必要に迫られ、お寿司屋さんで皿洗いをやってみたりもしたが、なかなか 1 つの仕事が続かない。それでもチラシ配りの仕事に就き、1 日 5000 円程度を稼いでは生活費に充てた。

一方の S 子さんは、それまでは専業主婦で、仕事をした経験は皆無である。何社も応募し、面接に挑んだが、15 社すべてで落とされた。もう自分で仕事を探し、生活費を稼ぐことは不可能だった。

慣れない介護、なかなか安定しない生活に疲れ果て、とうとうご主人の介護を放棄、社会福祉センターのお世話になることとなった。

そんな状況下、社会福祉センターから当社へ「K くんを警備員として採用してもらえませんか」という相談が持ち込まれた。その相談を受けたのが玉利さんだった。

親子で入寮、まずは息子さんの研修スタート

玉利さんが初めて N 山さん親子に会ったときの印象は、あまり良いものではなかった。「大丈夫かな?」と正直感じたという。とても警備の仕事などでできそうには見えない親子だった。

それでも玉利さんは S くんを警備員とすべく研修を受けさせることに決めて、「せっかくだから、お母さんも警備員をやってみたら?」と勧めた。こうして 2 人は、当社の寮に引っ越してくることになった。

段取りはこうだった。まず、息子である K くんが研修を受ける。なんとか警備員としてやっていける目途がついたところで、今度はお母さんである S 子さんが研修を受けて、K くんに続いて警備員を目指す、というものだ。

K くんが研修を受け、なんとか警備員として働けそうな兆しが見えてきたところで、1 週間後、今度は S 子さんが研修を受けることになった。

お母さんの研修スタート

ここからが大変だった。予想はしていたが、研修初日からお母さんはチンプンカンプン。しかし玉利さんは、大勢の警備員希望者を見てきており、そんな S 子さんの様子を見ても、たいして驚きはしなかった。

研修 2 日目、警備員としての基本である、誘導棒の振り方を練習した。そんなに複雑な動作や難しいことを覚えなければいけないわけではない。たとえば、「車止めますよ」という赤い旗の挙げ方や、「車進んでください」という白い旗の挙げ方など、ごくシンプルな動作が多い。普通だったらすぐに覚えることができるようになる類のものである。

それでも、研修生にはかなり年配の人もいて、覚えの悪い人も中にはいる。しかし、S 子さんはそれを大きく上回る覚えの悪さだった。

一応、教えたことはなんとかやれた。しかし、次のことを教えると、今度は前にやったことを忘れてしまう。本人は一生懸命やっているが、覚えられない。他の研修生と比べると、覚えるスピードは極端に遅かった。

研修3日目、前の日同様、本人は一生懸命に覚えようと研修を受けていた。

研修4日目、この日は体験研修として、実際の現場に行って実地で研修を受ける日である。実地であるため、実際の仕事場で人と接することになり、実際の仕事同様のリスクもある。さすがの玉利さんも不安になり、本人のやる気の程度を確認することにした。

「S子さん、本当にやる気あるの？」

「え、先生、私クビなの？ クビ？ クビなんですよ？ 私使えないんですよ？」と思い込み激しく、動揺するS子さん。

「そんなこと言っていないよ。あなたの気持ちにもっと真剣さがほしいんだ。どうしてもやりたいの？ それなら、今までの研修で習ったことを、家で練習してきなさい。そうじゃないと、体験研修には行かせられないよ。どうする？」

「分かりました。じゃあ1週間練習してきます」

というわけで、それから1週間、毎日8時間をかけて、Sさんは家で研修内容を復習し、旗の振り方や誘導の仕方を練習した。既に研修を終えている息子のKくんも、Sさんの練習を手伝い、一緒に練習した。

1週間後、いよいよお母さんの体験研修

そして1週間後、Sさんは玉利さんのところに来た。「ちょっと先生、練習してきたから見てください」Sさんは練習してきたことを玉利さんの前でやってみせた。しかし、なんと1週間前と状況はほとんど変わりがなかった。Kくんの教え方が要領を得なかったんだらうか。がっくりくる玉利さんであったが、めげずに事務所で2時間ほど特訓することにした。

特訓の成果はあり、なんとかSさんもある程度できるようになった。現場に行かせてみよう、玉利さんは決心した。Sさんには「現場に行って、クレームが3回来たら諦めてください」という約束で、いよいよ体験研修に送り込むこととなった。

そして、体験研修を受けたSさん。結果はなんと、意外となんとかやれて大きなクレームも来ない、という良い結果であった。もちろん、周りの隊員たちの協力があつたことは言うまでもない。

次なる問題「お金の管理」

なんとか警備員としてやっていける目途のついたSさん。次なる問題は「お金の管理」だった。これはSさんだけでなく、Kくんも共通のウィークポイントだった。2人はお金の管理がとても苦手だった。苦手どころではない。あればあるだけ使い切ってしまう。

当社では、給料までにお金のない人には、1週間ごとに給料の一部を前借りの形で渡している。たとえば、1週間ごとに1万円渡し、1週間を本人のやりくりでその1万円で乗り切る。しかしSさんは、1万円を渡すと2日目までに全部使ってしまうのだ。せっかく仕事に就き、生活を安定させる絶好のタイミングなのに、これでは先が見えている。

そこで、お金の管理を会社で代行することにした。1日1000円ずつ渡し、支払いなどのお金の管理は会社が支援することにした。

それでもまだSさんは、しょっちゅう「5000円もらえませんか」などと言ってくる。あるときは「鍋が必要な」、またあるときは「床屋さんに行くから」と言っただけで、毎日のように無心する。そのうえ、最初は1000円カットで済ませていたところを、「美容院に行きたい」と言い出す始末。自分にはお金がない、美容院に行く余裕などないのだ、という自覚が一切なかった。かつての専業主婦の頃の金銭感覚のままなのだ。

たとえば、日ごとに1000円もらう際、その金額が当たり前の感覚になって、10日ほど経ったときに「今日はまだありますから、要らないです」と言ってくる日が来ないかな、と玉利さんは思っている。それは、少ないながらももらったお金で計画的に生活費をやりくりできるようになった、ということの意味するからだ。そうならば、今は会社が代行しているお金の管理を、本人たちに委ねることができるかもしれない。

しかし玉利さんが言うには、2人が自分たちでお金の管理ができるようになるには、まだまだ2年はかかるだろうとのことだ。

最近の2人の様子

警備員として働き始めた当初、S子さんはかなり危なっかしい様子だった。同じ現場に入る際、「えー、今日お母さんとかぁ」と不安を口にする隊員もいた。しかし働き始めて約4か月経つ最近では、玉利さんから見ても驚くほどS子さんは成長している。見た目も日焼けして逞しくなった。同僚たちも「おー、今日お母さん一緒か。頑張ろうな」という雰囲気が変わってきたという。それを見ると玉利さんは、ああよかった、諦めずに落とさないで研修してよかった、とつくづく思うそうだ。

息子のKくんも頑張っている。まだまだ未熟ではあるが、最初の頃と比べると、ずいぶん成長した。無口で人づきあいが苦手だったが、最近は大いぶん明るくなってきた。

S子さんもKくんはまだ余裕がなく、休みの日は疲れて寝ていることが多いようだ。しかし、以前はS子さんのお金に対するだらしなさを毛嫌いしていたKくんだったが、最近は親子仲は悪くなく、2人仲良く一緒に出勤してくるようになった。

そして、今は施設に入っているというS子さんのご主人。S子さんとKくんはまだ自分たちのことではいいっぱいではあるが、来月1万円くらいお父さんに振り込もうかな、と言っている。一緒に暮らすのは正直難しい状況。でも、少しご主人を思いやる気持ちの余裕は出てきたのかもしれない。

2人の教育を担当した玉利さんは、最初に会ったときのS子さんを正直「おさるさんみたい」と思ったというが、今は「マイハニー」と愛情を込めて見守っている。毎日無事に帰ってきて、元気な顔を見ないと安心できないのだそう。

50歳の玉利さんにとって59歳のS子さんは、もちろん仕事上は上下関係の間柄だが、少し「友達」みたいな感覚もあるという。そしてKくんは、ご自身の息子さんと年が近いこともあり、「息子」のような気持ちを抱いている。

研修中に「不採用」は100人に1人程度

数えきれないくらいの採用業務に携わってきた玉利さんだが、研修中にクビ、辞退を言い渡すことはまずない。100人中1人くらいの頻度だという。S子さんはまさに、その1人になるところだった。

あのとき、諦めないでよかった、と玉利さんは振り返る。S子さんを採用するか不採用にするか、かなり迷った。上司にも「ほんとに大丈夫？」と心配された。でも玉利さんは、採用してみようと心に決め、「1ヶ月だけ猶予をください。それでだめだったら仕方ありません」と上司に告げたという。

諦めないことが大事

最初の段階ですぐに諦めないことが大事、と玉利さんは言う。その人の本来あるべき姿を見られる人間になっていきたい、と思っているそうである。

最初はお金がなく、気持ちの余裕もなく、仕事に慣れず、うまくいかない人もいる。そんな人も時間が経つとだんだん慣れて、最初の頃の辛い思いや苦労を忘れてしまう。新しく人が入ってきたら、初心を思い出し、寛大な気持ちで接してくれる人が一人でも多くいてくれることを玉利さんは心から願っている。

2 ギャンブル依存症から「隊長」になるまで～A 島さんのエピソード

お話しいただいた方： 賀本さん

当社の常務。重症の隊員を担当している。お金の問題からモチベーションアップまで、更生させる力は一番。

ギャンブル依存症だった A 島さんが、自分の立てた目標を達成し、当社に数人しかいない「隊長」になって活躍するまでのエピソードを語っていただいた。

ギャンブル依存症だった A 島さん

3 年くらい前の、30 代前半の A 島さんという隊員のエピソードである。

A 島さんは警備員の経験も長く、既婚者で子供もいる人である。仕事はできるのだが、お金の管理が苦手なタイプだった。給料日から 1 週間もすると会社にやってきて、モジモジと何か言いたげな様子を見せる。「なに？」と訊くと、「お金が。。。」と言う。家賃を滞納していたので、お給料でまとめて 3 ヶ月分を払ってしまい、お金がなくなってしまった、という。賀本さんはすぐに A 島さんの嘘を見破り、「嘘をつくな！正直に言ったらなんとかしてやる」と言うと、「パチンコで使ってしまった」と白状した。A 島さんは、軽いギャンブル依存症だった。

KG 規定を適用することに

そこで、KG 規定を適用することになった。給料をいったん会社で預かり、家賃の振込カードを作らせて、会社の経理担当が直接お給料から払い込む。公共料金や携帯電話の料金の振込用紙もすべて会社に持ってきて、会社から直接振り込む。残りのお金から、週に 2 回、3000 円と 4000 円を生活費として渡した。

この方法だと、家賃や公共料金、本人に手渡す生活費を差し引いても、毎月 6～7 万円ほど余る。それを本人に渡すとパチンコに使ってしまうため、渡さずに貯金していった。

目標を立てる

さらに賀本さんは、A 島さんに「目標」を持たせることにした。それは「車を買うこと」だった。

以前、A 島さんは車を所有していたのだが、車検も通らないほどボロボロになり、廃車にできてしまっていた。仕事をする上で車があるかどうかは、かなり重要だ。車があれば、自宅から直接車で現場に行くことができるし、交通費も支給されるなど、ある程度優遇される部分がある。

A 島さんの家は会社から遠いところだった。車がないため、まず朝は電車に乗って会社に出勤し、その後現場に行くことになる。その分、朝は早く家を出発しないといけないし、交通費もかかってしまう。車があれば、こういった不便さは解消され、交通費のことを考えると節約にもなるというわけだ。

目標を決めると、2～3 ヶ月で原付を買えるくらいにお金が貯まった。仕事に通うのも楽になるため、まずは原付を買うことにした。

あつという間に原付が買えるくらいお金が貯まったので、頑張れば貯金ができること、貯金ができれば様々な使い道の可能性が広がることを A 島さんは実感できたようだった。この頃から、週 2 回に分けて渡していた生活費を、週 1 回 7000 円渡す、という形に変更した。

7000 円という金額は、パチンコでひと勝負しようと思えばできないことはない、といった金額だ。週 1 回に変更したところ、ときどき「足りない」と言ってくるようになった。

そこで賀本さんは、買い物をしたときに必ずレシートをもらい、保管するように A 島さんに言った。ときどき抜き打ちでチェックし、厳しく指導していった。

自分の稼いだお金を自由に使えないのは、たしかにストレスだ。もともと自分のお金だし、ときには「ちょっと出してほしい」と言ってくることもあった。たまには飲みにも行きたいだろうと、そういうときは少し出して渡したりしたが、基本的にはそれ以上は渡さず、賀本さんは厳しく対応していた。

こんなこともあった。A 島さんは携帯電話のゲームにハマってしまい、月に 2 万円も課金するようになっていた。月 2 万円ずつ課金し続けると、1 年では数十万円になってしまう。それを知った賀本さんは、会社でそのアプリ自体を強制的に削除してしまった。課金した数十万円は捨てられたも同然で、本人はショックを受けていたが、賀本さんは容赦なかった。今後のことを考えると、今思い切って切り捨ててしまった方がよい、という判断だった。

そんな A 島さんがあるとき「家族をディズニーランドに連れていきたい」と言い出した。それではそれも目標にしよう、ということになり、貯金の設定をさらに上げた。そして 1 年半後、A 島さんは見事に 50 万円ほど貯金することに成功したのだった。

そして目標達成

目標にしていた「車」と「ディズニーランド」が実現することになった。まずは車だが、賀本さんは幅広い交友関係を駆使し、安く状態のよい車を何台か見つけてきて、その中から本人に選ばせた。車は 20 数万円で購入できた。

そしてディズニーランド。よく頑張った A 島さんへのご褒美として、会社からも少しプラスして渡した。かなりよいホテルに泊まり、家族 3 人で存分に楽しむことができた。

目標達成後も貯金を継続

車を手に入れ、ディズニーランドにも行ったが、それでも 20 万円ほど残った。本人は「そのまま会社で預かっておいてください」と言った。これを機に、賀本さんは KG 規定を止めて、給料をすべて本人に渡すことにした。ただし、本人の希望で、毎月 1 万円を天引きし、貯金していくことになった。残った 20 万円に加えて毎月 1 万円が、着々と貯まっていた。

つい最近、1 年半前に購入した車が故障し、新しい車が必要になった。コツコツと貯金を継続していた A 島さんは、すぐに車を買える状況だった。今度は 2 年の保証をつけ、やはり 20 万円くらいの車を購入した。

月 1 万円ずつ貯めていけば、2 年で 24 万円貯まる。ちょうど車の車検が切れる頃、すぐに車を買える状況になる。そういう計算が、自身でもできるようになっていた。

今では資格も取得し、給料も上がった。230 人の隊員のうち 6~7 人しかいない「隊長」になり、さらに給料が今月から上がることになった。過去 3 年を振り返ると、信じられないような成長ぶりだ。

「人」が一番の財産

警備会社は「人」が一番の財産だ、と賀本さんは言う。お客様がどれだけいても「人」を出せなければ、その仕事を遂行することはできない。人を確保できなければ、売り上げは出ない。

この業界は慢性的に人手が不足しており、他社も人の確保には苦労しているという。仕事はたくさんあるので、人の確保が業界で勝ち抜くことに直結している。

人を確保するには、まず「採用」、そして「長くいてもらうこと」が必要だ。当社では、毎月求人に 200 万ほどかけているが、それでも 1 人も採用できない月もある。1 人 50 万円ほどかけてやっと採用できても、すぐにやめてしまう人もいる。なんとか続けてもらうことを賀本さんは常に必死で考えている。

人を確保するために① ~新人のための食事会

当社には毎週月曜日に新しい人が入ってくるのだが、その日は新人のために食事会を開く。これに感謝して「しっかり働こう」と感じる隊員も多いだろう。

人を確保するために② ～自宅まで押しかけて安否確認

連絡もなく現場に現れなかったり、電話しても連絡が取れない隊員がいると、賀本さんは隊員の家まで様子を見に行く。たとえ夜中でもだ。中には居留守を使う隊員もいるが、賀本さんは「ハイパーレスキューを使って、壁をぶち破ってでも、無理やり中に入って確認する」覚悟だ。それが分かっているから、さすがに居留守を使い続ける隊員はいない。

現場に行くのが嫌だから電話に出ないでおこうという魂胆の人や、元々気持ちが弱くて逃げ癖のある人は、特に注意が必要だ。また、高齢の隊員の場合は、具合が悪くなって倒れている可能性もある。実際、見に行ってみたら亡くなっていた、というケースも過去あったという。

自分の勝手な都合で現場に行かない隊員は、家から引きずり出してでも現場に行かせるという。働かない期間があるとまたお金の困窮する事態に陥るからだ。そういう隊員が「辞める」と言い出したら、徹底的に面談して厳しく叱ったうえで、辞めさせないようにしている。

人を確保するために③ ～お金の管理を会社で代行

お金の管理の問題もある。当社の隊員は230人ほどいるが、そのうち50人くらいは寮生活である。面接の時点で家のない人もいるし、全財産が「2円」という人すらいる。

そういう人たちは働けないわけではない。仕事はきちりできて体力もあるが、お金の使い方を知らないだけだったりする。お金を手にすると娯楽やお酒に使ってしまう人もいれば、日々の生活費を計画的にコントロールすることができない人もいる。

たとえば、レトルトの白米3パックを買って「自分はお金を節約している」と平気で言う。レトルト・パックは3食分を200円で買えるが、米を10キロ買うと5000円払わないといけなからだ。よく考えて1食分に換算すれば、どちらが節約になるのか明白だが、そういう計算ができないのだ。そういった初歩的なところから根気よく指導していく必要がある。

お金を貸してほしい、と言ってくる隊員は多い。たとえば「2万円借りたい」と言ってきたら、賀本さんは「500円」しか渡さない。翌日また来たら500円渡すから、また明日来い、と言う。それは、いっぺんに2万円渡してしまったらどうなるか、一目瞭然だからだ。あっという間に2万円使い切るに決まっている。節約すれば月の食費は2万円できりくりできるのに、6万円もかけてしまう人もいる。1日500円ずつ渡せば、10日で5000円で済むことになる。

お金がほしいと切望している人に、お金を渡すことはよいことなのか。渡さないことは非情なことなのか。賀本さんは「渡さないこと」の方が本人のためになると考えている。本人は分かっているが、渡してしまえばダメになると賀本さんには見えている。だから賀本さんは恨まれようが何をしようが、最低限しか渡さない。

お金の管理を会社がすることで、本人は仕事をしっかりしていれば生活が安定することになり、毎月の支払いの心配からも解放される。また、会社がしっかり貯金してくれることで、「頑張ればお金が貯まる」「目標を達成できる」ということが実感でき、入ってきた人材が会社に長く居ついてくれることにつながる。

KG規定は賀本さんのイニシャルから名付けられたものだが、「餓い殺し」規定の略でもある、と賀本さんは言う。お金を握られているから、辞めるに辞められない。そういう抑止力をも兼ね備えているのだ。

人を確保するために④ ～内勤に女性を積極採用

当社は圧倒的に男性が多いが、内勤は半数が女性だ。以前は男性が多かったが、今は積極的に女性を採用しているという。隊員は年配の男性が多いので、現場に行く前や帰ってきたとき、お給料をもらいに会社に寄るとき、物腰の柔らかい女性がいる、少し愚痴を聞いてくれたりすることは、隊員たちにとって心の支えになっている部分もある。

人を確保するために⑤ ～当社を「最後の会社」に

ここまで徹底的に面倒を見る会社は他にはない、と賀本さんは言う。当社に面接に来る人は、面接回数も多く、短期間での転職を繰り返している人が多い。当社に入ってまた辞めてしまったら、同じことを繰り返すことが目に見えている。生涯年収は転職回数が多いほど低いと言われており、「辞めないこと」が一番本人のためだ。だから賀本さんは「うちを最後にしてやろう」と思って隊員に接しているという。

今後の展望

こういった当社独自の理念や対策で、愛知県でも有数の隊員数を誇る企業になっている。他社は毎年人が減る傾向にあるが、当社は、5年前37人しかいなかった隊員が、今は230人にまで増えた。あと1~2年で300人は達成できる見込みだが、そこはあくまで通過点だ、と賀本さんは考えている。10年後には2000人にすることを目指しているそうだ。

ちょっと頑張れば達成できるレベルではない、高い目標値ではある。毎日必死で考え、本気でやらないと達成できない。しかし賀本さんは、これを「必達目標」と決めている。

3 隊員対応は距離感がポイント～Ｙ 口さんのエピソード

お話しいただいた方： 谷さん

営業事務を担当している女性社員。本来は隊員のフォローをする役割ではないが、面倒見のいいお姉さんのような存在。事務所で言葉を交わすようになった、50 歳代のＹ 口さんのエピソードを語っていただいた。

事務所で言葉を交わすようになったＹ 口さん

去年の秋頃の話である。当時、谷さんは入社して 1 年も経っていない頃だった。各隊員がどの現場に行くか、書類を作成し、隊員からサインをもらうという仕事を担当していた。

毎月 20 日と月末は、事務所に多くの隊員たちが出入りする。20 日には給料明細の受け取りに、月末には勤務表の新しい用紙を受け取りに来るためだ。ちょうど内勤の社員がバタバタと辞めていった時期で、人手が不足しており、そういった多忙な日には、本来の業務ではないが、谷さんも隊員たちの対応業務をこなしていた。

そんな中で、親しく言葉を交わすようになった隊員の一人にＹ 口さんがいた。50 歳代後半の男性で、警備員歴も 4 年と長く、当社にとっては貴重な人材だった。

Ｙ 口さんは自分の車を所有していた。車のある隊員は直接現場に車で行くことができるため、会社としては行きづらい遠い現場に行ってもらうことも多かった。

しかし、Ｙ 口さんにしてみると、自分ばかり遠い現場に行かされるのが不満だった。親しくなった谷さんに、会社のグチをもらすようになった。

「自分ばかり遠い現場に行かされて、不公平だよ」とＹ 口さん。

そんなＹ 口さんに、「会社がわざとやっているわけじゃないよ。Ｙ 口さんは車を持っているから、遠い現場に行ってもらうことも多くなるのかもしれないけど、会社にとっては有難い存在だよ」と慰める谷さんであった。

Ｙ 口さんの日頃の憤懣が爆発、そのとき谷さんは・・・

ところがあるとき、Ｙ 口さんの日頃の憤懣がたまり、爆発してしまった。「もう会社を辞める」と言い出したのだ。そのとき谷さんは、Ｙ 口さんに「分かりました」と言って会社にそのまま「Ｙ 口さんが辞めるそうです」と伝えるべきなのか、あるいは「Ｙ 口さん、ちょっと考え直してみようよ」と引き留めるべきなのか、迷ったそうだ。しかし、谷さんの口から出てきた言葉は、そのどちらでもなかった。

「じゃあ辞めちゃえば？ そんなにやりたくない仕事なら、別にやってもらわなくてもいいよ！」

内心ドキドキしながらも、そんなきつい言葉をＹ 口さんに言ってしまった。度重なるＹ 口さんのグチに、すっかりストレスが溜まってしまっていたのだ。また懲りずに会社の不満を口に、辞めるとまで言い出すＹ 口さんに、谷さんのイライラも爆発してしまった。

いつも優しいお姉さんのような谷さんから、急に怒りをにじませた口調で、突き放すようなことを言われたので、引き留めてくれること期待していたＹ 口さんは、びっくりした様子だった。しかし、その谷さんの怒りがＹ 口さんの怒りを溶かしたのか、二人顔を見合わせて、急にぷーっと吹き出してしまった。「ああ、そんなこと言ってもしょうがないよね」と、話は収まった。

隊員の対応は「距離感」がポイント

ただグチを聞いてあげていればいいわけではなく、Y口さんのときのように、自分の感情を初めて出したときに、相手が何かに気づいてくれることもあるのだな、と谷さんは悟ったという。

それからは、谷さんは相手との距離感をほどよく保つことに努めているそうだ。隊員によって、その距離感は異なる。一人ひとりの性格や求める対応を、何度も言葉を交わしながら探っていく。あまり近くなりすぎると言いにくいこともあるし、必要以上に距離を保つと、なかなか相手を理解してあげられない。

気持ちの面でも、谷さんは同じくほどよい距離感を保つよう心掛けている。食事に誘われることもあるが、谷さんは行かないようにしている。あまり親しくなりすぎると、今日は暑いから可哀そうだなとか、無理をお願いしているような気持ちになって、仕事がやりづらくなる懸念がある。自分たち内勤と隊員たちの間には見えない壁があると、谷さんは言う。壁は壁として存在を意識し、しかしときには壁を取り払い、踏み込むべきときは踏み込む、それが谷さんの考える「距離感」だ。

こういった細やかな気遣いや柔軟な対応は、女性ならではともいえるし、本来の業務と少し逸れる立場の谷さんだからこそ、できるのかもしれない。

隊員には、20歳代の若者から、定年退職後に入ってきた70歳代の年配の人まで、幅広い年齢層がいる。警備の仕事が未経験の人もある。様々な不安をかかえ、事務所にいる谷さんに話しかけてくる人も多い。そんな隊員たちに谷さんは、あるときは「お姉さん」のように、あるときは「お母さん」のような気持ちで、隊員それぞれの距離感を計りつつ、愛情を持って対応している。

ここ1年は内勤の社員にも女性が増え、事務所も以前より和やかな雰囲気になってきた。昔に比べると、用もないのに事務所に来て、何かとおしゃべりをしていく隊員も増えた。そんな中、谷さんのように、たあいのない雑談の中で、ときには切実な隊員の思いを丁寧に拾っていく人は、とても貴重な存在といえる。

最近のY口さんの様子

ちなみに、以前はグチばかり言っていたY口さんだったが、現在は「内勤が頑張ってくれて、会社が仕事をとってきてくれるから、自分たちが働けるんだよね」という気持ちが見えてきたという。今でも谷さんにはグチをこぼすY口さんだが、「谷さんに言ってもしょうがないよね。でもグチくらいきいてよね」という感じ。谷さんも「何もしてあげられないけど、グチくらいきくよ」と答えている。

4 亡きお母さんの仏壇とともに～真面目に頑張るN藤さんのエピソード

お話しいただいた方：早川さん

スカウト採用を担当。就労支援施設や行政からの信頼は絶大。決して諦めない強い忍耐力を持ち、何人もの生活保護受給者を立ち直らせた実績がある。

病気のお母さんをかかえ、生活に行き詰ったN藤さんのエピソードを語っていただいた。

自立支援の窓口からの相談、病気のお母さんをかかえるN藤さん

2年ほど前のある日、早川さんに自立支援の相談窓口から連絡があった。お母さんと暮らす男性が相談に来たので、なんとか面倒を見てもらえないか、という話だった。

N藤さんという50歳前後の男性である。ずっとお母さんと二人暮らしをしていたが、お母さんが病気で倒れてしまい、介護しながら仕事もしていかななくてはならない状況になった。しかし、それまで生活上の手続きや支払いなど、すべてお母さんに任せきりだったため、N藤さんは自分で金銭管理や事務手続きができない人だった。

早川さんが相談を受けたとき、家賃は滞納しており、所有していた車はコインパーキングに停めっぱなしで出せなくなっていた。

また、日々の生活で必要な、ごく普通の買い物すら、N藤さんは苦手だった。たとえば、夕飯を買いに行くとき、食材やお惣菜の値段がまったく分からない。それまではすべてお母さんがやってくれていたからだ。

光熱費の支払いに関しても、たとえば「電気」「ガス」「水道」の合計が15000円で、所持金が1万円しかない、という状況に陥ると、もうどうしていいか分からなくなる。1つは滞納の連絡をして待ってもらおう、といった知恵がまったく働かないのだ。結局すべて払わずに放置してしまう、そんな人だった。金銭管理が苦手というより、「支払い」そのものを直視できない人だった。

KG規定を適用することに

まずは滞納をなんとかしようということで、「KG規定」を適用することになった。給料はすべて会社が預かり、そこから会社が家賃や光熱費などの支払いを直接行う、必要最低限の生活費のみ本人に渡す、といったやり方だ。

KG規定を適用するのは、借金のある人、お金の管理ができない人、ギャンブル依存症の人など。そして、そこから抜け出したいと思っている人だ。悪い慣習を止めたいと思っている、悪いことだと分かっている人について、そこから救い出す手助けをする規定である。最初の面接で本人の意向を確認し、一人ひとりの状況や希望に合わせて、できる手助けをする。

警備員の応募は媒体経由だけではなく、自立支援や市役所を経由して持ち込まれることが多い。中には、手持ちが0円、7年間もホームレスだった人、などもいる。そういう人は、もちろん食費などの現金は一切持っておらず、飲み物さえ買えない場合もある。まずは寮に入ってもらい、カップラーメンなどの食料を支援するところから始める。

最初の給料は、働き始めて2週間後に支払われるため、それまでにかかる現場に入るための交通費も貸す。いっぺんに渡すと使ってしまうので、毎日1000円ずつ貸したりする。「食べ物」「交通費」は毎日取りに来てくれたら貸す、というスタンスだ。

このKG規定により、N藤さんは淡々と働くだけで、手元にある生活費で日々の暮らしをまかない、苦手な「支払い」からは解放され、だんだんと着実に、滞納していた金額を減らしていった。

お母さんが亡くなり、仕事に専念するために入寮

生活の落ち着きを得たN藤さんだったが、入社半年経った頃、介護していたお母さんが亡くなった。そこでN藤さんは、それまでお母さんと一緒に住んでいた市営住宅を引き払い、当社の寮に引っ越してくるようになった。介護の必要がなくなり、仕事に専念したい、という本人の意向だった。

入寮に際し、早川さんはもちろんのこと、最初に相談を受けた自立支援の担当の方も、みんながN藤さんに協力した。自立支援の担当の方は、冷蔵庫や洗濯機を調達してくれた。早川さんは、引っ越し当日の荷物運びを手伝った。お母さん思いのN藤さんは、なんと「仏壇」と一緒に寮にやってきたが、寮の3階の部屋まで、仏壇を二人で一緒に運んだ。

着々と増える貯金、いよいよ本当の意味での自立

寮にも引っ越し、毎日ひたすら仕事をこなすN藤さんだった。物静かで非常に真面目、これといった趣味もなく、せいぜい音楽鑑賞を楽しむくらい。休むくらいなら仕事をしていたい、というN藤さんだったから、お金が溜まらないはずがない。だんだんと着実にお金が溜まっていった。

そしてちょうど2年経った頃、N藤さんの貯金は70万円に達していた。そのことを本人に伝え、いよいよ本当の意味で「自立」することになった。つまり、寮から出て自分でアパートを借り、KG規定を卒業して自分でお金の管理も責任を持って行うことになったのだ。

新しいアパートも、早川さんが探してきた。寮からアパートに引っ越す日、入寮のときと同じように二人で仏壇を運んだ。ようやく生活が安定し、借金もなく、貯金が十分残っている状態で、新しいスタートを切れたN藤さんだった。

最近のN藤さんは・・・

最近のN藤さんは、お金の管理も自信を持ってできるようになってきた。必要な振込も自ら行い、残ったお金で何が買えるか、計算できるようにもなった。家具や洋服も自分で買いそろえている。

仕事一筋で真面目、会社の評価も高いN藤さん。少し気持ちの余裕も出てきた頃だ。ご自身も晩婚で幸せを掴んだ早川さんは、N藤さんにもよい縁を探してあげたいな、とひそかに思っている。

どん底から救い上げ、徹底的に面倒を見る、当社ならではのやり方

お金も家もなく、今日食べるものにも困る状況でも、絶対に生活が楽になるまで面倒を見る、お金の使い方にも自信がなければ会社に任せればよい、あとは淡々と仕事に行っていれば、必ずお金が溜まるようにさせる、というのは、当社ならではのやり方といえる。行政の担当者からも「そこまでやるのはすごい」と驚かれる。他社では決して真似できない。どうやって特殊な状況の人と付き合っていくのか、メンタル面のフォロー、お金の管理など、様々なスキル・実績の蓄積がある当社だからこそ、実現できている。

隊員教育の基本姿勢

「悪い方向」から「悪くない方向」に変えてあげる。「良くする」ことを考えると、うまくいかない。自分のできることをできる範囲で一生懸命やること、気持ちを込めて見捨てずに面倒を見ること、そうすれば必ず気持ちは伝わり、相手も返してくれると、早川さんは語る。

早川さんは、自分のできることは本当に何でもやる。深夜に電話がかかってきたら、必ず出る。「眠れないんですけど」という電話がかかってくることもあるが、ときには夜中に寮まで行って対応することすらあるという。

一方で、自分にできないことや苦手なことは、それを得意とする人に頼ることも大事だと早川さんは言う。採用担当それぞれが自分ができることを考え、できることをやり、できないことは誰かに頼る。

また、隊員が今までやってきたことは絶対否定しないようにしている。過去は過去として、なにより大事なものは「今ここに辿り着くことができた」ということ。過去は責めない、ということ徹底している。

そんな早川さんだが、ときには厳しく隊員を叱ることもある。それは、一番やってはいけない「人のせいにする」隊員に対してだ。「あの人がこう言うから自分はこうなんだ」などと、自分の言い訳に他人を持ち出す隊員には、たとえ70歳代の年上の隊員だとしても、強い口調でたしなめるという。

メンタル面のフォローは必須

入社時点で悲惨な状況に陥っている人もいる。考えが偏っていたり、切れやすい人、引きこもり気味の人、また、知的障害の人もある。そこまでではなくても、未経験の慣れない仕事にとまどい、孤立しがちな隊員は多い。そういった隊員たちのメンタルをフォローすることも、早川さんたちの重要な仕事の一つである。

なるべく頻繁に声をかけてあげるようにしているという。また、その日同じ現場に行く他の隊員に情報を共有し、「こういう人なので気を付けてあげてください」と一言伝えておく。そうすると、大きな問題を回避できる。そして仕事が終わりに、事務所に戻ってくると、さらに「今日はどうだった？」と声をかけてあげる。

電話でコンタクトを取ることも多いが、切られてしまうこともある。危ない要素のある隊員は、毎日のように寮の様子を見に行くようにしているという。

特殊な状況の人の対応、心理学の勉強も

中には、さらに特殊な事情をかかえる人もいる。たとえば、妄想障害の人。夜中に「隣の部屋がうるさい、自分のいるところめがけて壁を叩いてくる」と、早川さんに電話をかけてきたりする。そういうときも頭から否定はせず、「そっか、じゃあ録音しとこうか」と対応する。「誰かに追われてる」と言ってきたら「じゃあ追いかけてあげるよ」と対応する。本人も実際に見えているわけではないので、いつか本人が気づくのを気長に待つのだ。

あらゆる状況に対応するため、普段から早川さんは心理学や精神障害についての勉強も欠かさない。幅広い分野の本をたくさん読むように心がけているという。

採用担当の教育

現在当社には、採用担当が3人いる。それぞれ自分で採用した隊員を、その後もずっとフォローする。一人ひとりの人生を書き換えるくらい、深くかかわっていく。

早川さんは採用担当の新人に、「相手と話をしてみて、相手が何を思い浮かべているか、よく考えてみて」と課題を出す。これは自分でできるトレーニングの一つだ。採用担当と隊員、まったく違う絵を思い描きながら話をしても、決して通じない。相手がほしい情報をまず掴むことから訓練していく。

また、実際の面接の際は、事前に「この人はこういう人だから、こういう方向に話を持っていくよ」と説明したり、取り付く島もないような応募者に「最後には「お願いします」と言わせるから、見ていなさい」と言って、実際の面接を観察させる。面接の後には「ここに気を付けて話をしたんだよ」と説明したりする。

新人がまず一人を採用したら、その隊員ととことん付き合わせる。その隊員が何を見てどう判断するか、隊員の癖が分かってくれば、何事も先手を打つことができる。あとは、担当する隊員が複数に増えても、対応できるようになってくる。

5 紛失した資格証を取り戻すまで～Mさんのエピソード

お話しいただいた方：梅谷さん

人材開発部長で、採用責任者。隊員と一緒に酒を飲んで、情で更生させるのを得意としている。優しさに漬け込まれ、隊員の嘘に苦汁を飲まされたことも。

警備経験のある応募者の、紛失してしまった資格証を取り戻したエピソードについて語っていただいた。

有資格者からの応募、しかし。。

今年の2月頃の話である。富山県から1人の応募があった。Mさんというその応募者は、長らく休職していたが、現在また新しい職を探しているという。Mさんはもともと警備員の経験があった。しかも履歴書を見ると、「交通誘導2級」という資格を取得している、とある。

交通誘導2級はとても貴重な資格だ。取得者本人からすると、高い給料を得ることができる。会社にとっては、現場に「資格者」として派遣し、料金を上乗せできる場合もある。お互いにとってメリットのある資格である。この資格は、いったん取得するとほぼ更新の必要はなく、一生使えるものだ。

面接時、資格のことをMさんに確認すると、Mさんは資格証を持ってきていなかった。「どうしましたか？どこかにありますか？」と訊くと、「うーん、うちにあるかどうか。なくしたかもしれない」と言う。Mさんはどうも長いブランクの間に、資格証を紛失してしまったようだ。

紛失した資格証を求めて奔走

Mさんの話は事実のように思われたので、梅谷さんは、たしかにMさんが交通誘導2級を取得している、という事実を確認するため、いろいろなところに問い合わせ、なんとか証拠を見つけようと奔走した。

まず、愛知県の警備協会に問い合わせ、その関係者にも話を聞いた。そこではMさんの資格取得の事実を確認できなかった。

次に梅谷さんは、Mさんが資格を取得した管轄である富山県警に電話をし、Mさんの名前と取得時の居住地域を伝えて調べてもらった。ここでやっと、資格取得の事実を確認することができた。ただし、Mさんが資格証を紛失してしまったため、再発行が必要とのことだった。再発行には、「住民票」と「運転免許証」が必要だった。

運転免許証はMさんが手元に所持していたが、住民票はなかったため、まず梅谷さんはMさんの住民票のある富山県の市役所にコンタクトを取り、住民票を取り寄せた。

これで必要書類は揃った。しかし、資格証の再発行は原則として、本人が富山まで取りに行き、再発行に必要なお金を払う必要がある。Mさんは既に富山から名古屋へ引っ越してきており、当社に採用されて現場に入っていたため、なかなか富山まで取りに行くことは困難な状況。

そこで梅谷さんは、富山県警に相談してみた。富山県警の方は事情を考慮してくださり、お金を送付すれば特別に資格証を再発行してくれることになった。こうしてMさんは、無事に資格証を再び手にすることができたのだ。

無事に資格証を手にしたMさんの現在

Mさんは休職期間が長く、生活の苦しい時期もあったが、梅谷さんの尽力により資格証を無事に取り戻すことができ、「おかげで生き返った」と言っているそうだ。

Mさんは、最初の頃は長引く休職期間のせいで顔色は悪く、暗い印象だったそうだ。現在は有資格者として責任のある立場につき、顔つきも変わってきた。

現在当社では 230 名ほどの隊員をかかえており、毎月現場の評価をしている。誘導技術がちゃんとできているか、などの項目を、現場を巡回して査定しているという。そんな中、M さんの評価は非常に高いそうだ。M さんにしてみれば、会社が面接のときに資格証の再発行に手を尽くしてくれた、という感謝の気持ちもあるのかもしれない。

資格証を紛失しても諦めないで

警備経験のある応募者は、当社の場合だいたい全体の 10% くらいだ。中には、資格を取得している人もいる。しかし、いったん他の業界に流れる人も多く、度重なる生活環境の変化の中、引っ越しやどさくさにまぎれ、資格証を紛失してしまうこともある。

資格証をいったん紛失すると、個人で再発行にこぎつけるのはなかなか難しい。会社としてあらゆる手を尽くし、本人のためにも会社のためにもなんとか解決するから、そういう場合も諦めずに会社に相談してほしいと梅谷さんは言う。

6 普段からの信頼関係が人材確保に結びつく～S田さんのエピソード

お話しいただいた方： 松本さん

スカウト採用を担当する、元隊員。自身が躰いた経験を活かして、若さと勢いで更生させる。しかし、ときには空回りすることもある。

日ごろ築いた信頼関係が人材確保に結びついたエピソードを語っていただいた。

施設から逃げ出したS田さん、友人を頼って持ち込まれた相談

4月半ばのことだった。親しくしている隊員から相談があった。隊員のところに友人から電話があり、「更生施設から逃げ出してきた友達がいる。そちらの会社でなんとか相談に乗ってもらえないだろうか」という話を持ち掛けられたという。逃げ出してきたのはS田さんという、40代後半の男性だった。

松本さんはすぐさま、隊員とその友人を介し、喫茶店でS田さんと会った。

S田さんは、名古屋市の運営する生活保護の更生施設にいたのだという。就職を目指すことを前提として、一時的にベッドと食事、日々の小遣いを提供する施設だ。

最初は自ら施設に入所したS田さんだったが、大部屋をカーテンで仕切り、かろうじて個人のスペースを確保しているだけで、プライバシーが守れない施設に長くいるうちに、しだいに窮屈に感じてきてしまった。門限もあり、シャワーを毎日浴びることもできない。耐えられなくなったS田さんはそこを飛び出し、友人を頼ったのだった。

今はとにかく仕事を見つけない、そう訴えるS田さんに、松本さんは「だったら、うちにくる?」と尋ね、S田さんはすぐに快諾した。喫茶店で初めて会ってわずか5分で話は決まった。

家計簿でお金を管理、そして禁煙を決心

松本さんは、S田さんのお金の使い方についても、細やかにフォローしている。入社して1ヶ月、そろそろ仕事にも慣れた頃、「どうしてもお金が足りない」とS田さんが相談してきた。

松本さんは担当する隊員に家計簿を書かせている。入ってくるお金、出ていくお金を記録させ、そのうち「固定費」と「変動費」はいくらか、1日に使える金額はいくらか、本人に把握させているという。

たとえばS田さんは、喫煙者だった。1日使えるお金が1000円程度なのに、1箱400円のタバコを毎日買っているとどうなるか、S田さんに考えさせた。「禁煙してみようと思う」というS田さんの言葉に、松本さんはその場ですぐさまポケットからタバコを出させて、ゴミ箱に捨てた。

それから数か月、現在もS田さんの禁煙は続いている。そのおかげか、なんとか生計は成り立ち、助けてもらった友達とときには一緒にお酒を飲み、「おまえ、タバコ吸えよ」と煽られたりするが、「いや、俺は吸わない」とS田さんの決心は硬い。お金の大事さも身に沁みて分かり、そろそろ貯金も始められる段階になってきたという。

大事なのはなによりも「信頼関係」

よい人材を確保するには、人とのつながり、人からの信頼が不可欠だと松本さんは言う。たとえばS田さんの場合、最初に助けを求めた友人から当社の隊員にまず連絡があった。その隊員は、元々松本さんの担当ではなかったのだが、彼は自分の担当者ではなく、松本さんに連絡してきた。松本さんとは普段同じ趣味であるギターを通じて親しくしており、仲が良かったからだ。松本さんのフットワークが軽いことを知っていたのだ。もちろん他を経由して話があっても、結果的にはうまくいったかもしれない。しかし、こういうときに「松本さんに相談してみよう」と思わせるような信頼関係を普段から築いておくことが、なによりも大事なのだと松本さんは考えている。

日々勉強

コツコツと知識を増やすことにも、松本さんは熱心に取り組んでいる。勉強すべきことや気にしないといけないことは多岐にわたる。たとえば、当社には様々な応募者がくるため、心理学の勉強をしている。また、生活保護の法律などの勉強も必要だ。

人を味方につけ、頼ることも大切

一方で、「味方を見つける」ということも一つの方法だ。たとえば、生活保護の知識が必要なケースでは、その専門家で知識も豊富な、役所や更生施設の人を味方につけて、頼ってしまえばよい、と松本さんは考える。その方が、より深くより柔軟に対応できるうえ、自分にしかできないことに多くの時間を使えるようになる。そういう意味でも「信頼」はやはり最優先事項だ。

普段から、自分がどういうことができるのか、どれだけやれるのか、アピールしておく。そして、信頼を得たら、その信頼を壊さないように、また日々邁進する。

働き方は本人次第で柔軟に

当社の仕事は、季節により変動はあるが、働きたい人はたくさん働ける環境にある。稼ぎたい人は、現場の状況にもよるが、早く現場が終わったら別の現場に行ってさらに働くことも可能で、人によっては毎月40～50万稼ぐ人もいるという。本人と現場の状況によって、柔軟に自分の目標やペースに合わせて働ける環境だ。

S 田さんは、コツコツとマイペースでやっていきたいタイプで、毎月20万くらいのペースが合っているようだ。他の隊員とも、今のところうまく馴染んでいるという。隊員たちは多かれ少なかれ、苦勞してきている経歴を持ち、心に傷を持つ人も多い。だからこそ、お互い労わり合い、責めない環境が出来上がっているという。お金を出し合って食事会をしたり、みんなで出かけたりしているそうだ。特に松本さんからS 田さんに直接声をかけなくても、そうやって隊員どうし仲良くしてくれれば、定着につながるし、コミュニケーション力も育っていく。

7 派遣切りで住居と仕事を同時に無くす～K下さんのエピソード

お話しいただいた方： 松本さん

スカウト採用を担当する、元隊員。自身が躰いた経験を活かして、若さと勢いで更生させる。しかし、ときには空回りすることもある。

派遣切りに遭い、市役所経由で助けを求めてきたK下さんのエピソードを語っていただいた。

派遣切りで市役所に助けを求めたK下さん

郊外の市役所の相談員の方から電話があったのは、今年の3月上旬のある日の朝のことだった。派遣切りに遭い、住居と仕事を同時に無くした人が来た、ちょっと面倒を見てもらえませんか、という相談だった。電話を受けるとすぐに、松本さんは迎えに行った。お腹がすいているだろうと思い、途中コンビニによっておにぎりを買っていった。一緒におにぎりを食べながら、本人から話をきいた。

K下さんという、痩せこけた40代後半の男性だった。住居と仕事を無くしてからだいぶ日が経っており、10日間お風呂に入っておらず、3日間何も食べていないという。派遣先の宿舎に住んでいたため、いずれそこを出なければならず、いてもしょうがないと思い、自分から逃げ出して役所に助けを求めてきたのだ。

K下さんは昔パチンコで食べていた時期もあったが、その後、派遣会社に登録して真面目に働いていた。しかしあるとき、身体を壊してしまったことがきっかけで、派遣切りに遭った。

平凡でもいいから、ちゃんと生きていきたい、とK下さんは松本さんに訴えた。そんなK下さんを、松本さんはそのまま会社に連れて行き、面接した。面接が終わるとそのまま寮に入ってもらった。市役所から相談のあった当日の15:00には、ライフラインをすべて確保した状態にした。

こんなに変われるとは、懇親会での涙ながらの挨拶

研修の初日には、懇親会が開かれる。その懇親会の場で、K下さんは「こんなに劇的に変われるなんて、思っていなかった。本当にありがとうございます。絶対に頑張るので、どうぞよろしくお願いします」と泣きながら挨拶したという。

最近、松本さんは、偶然夜道でK下さんに会って、声を掛けられた。血色もよく、とても元気そうだった。今は遊ぶお金を貯めているという。

K下さんは仲間との関係も良好で、対人トラブルもない。また、同じような境遇で市役所から来た後輩の面倒も、よく見てくれているという。良い人材を採用できたな、と松本さんはほっとしている。

相手を見極める仕事

市役所まで迎えに行くということは、それだけお金と時間がかかる。だから電話で話した際、松本さんはK下さんに「現状を変えたいですか？」と質問してみた。弱々しい口調ではあったが、はっきりと「変えたい」と言い切ってくれたので、迎えに行くことに決めたという。会ってみると、「この人なら大丈夫」というのは勘で分かるそう。これは、以前松本さんが接客業をしていたことが活かしているのかもしれない。相手が本当にどうしてほしいのかを見極める、という部分で、本質的に通じるものがあると松本さんは感じている。

人のやり方を真似するだけではなく、自分なりのやり方を見つける

松本さんはこの仕事に就いて1年経っていない。ベテランの採用担当の先輩社員たちに囲まれ、日々そのやり方を見て参考にしている。まだまだかなわない部分も多いが、逆に自分だからこそできることもあるのでは、と思っているそうだ。

先輩社員に言わせると、松本さんは「自信满满」「基本的に人の話をきかない」そうだ。たとえば、「こうやった方がいいよ」とアドバイスされても、やってみてうまくいかないとすぐに見切りをつけて、別の方法をやってみる。しかし、その別の方法が功を奏し、誰も予想していなかったところから採用してくる、という成功例もあるという。

ただ人の真似をしてもダメだと松本さんは言う。年齢も違うし、性格も違う、得意なやり方も違うので、そのまま真似をしてもうまくいかない。自分に素直に、直感的に行動するのが松本さん流だ。そうすれば、今まで採用できなかったような人を採用できるかもしれないと、考えている。

応募者の性別や年齢は全く関係なく、同じように接するという。「だって、明日ゴハンが食べられるかどうか、という目先の問題をかかえてる人ですよ？ やってあげられることをやってあげる、ただそれだけです」

8 最初のお給料を手に行方をくらます～T 上さんのエピソード

お話しいただいた方： 松本さん

スカウト採用を担当する、元隊員。自身が躰いた経験を活かして、若さと勢いで更生させる。しかし、ときには空回りすることもある。

最初のお給料を手に行方をくらましてしまった、T 上さんのエピソードを語っていただいた。

夜中に突然の SOS

1 回だけ、忘れがたい失敗事例がある。T 上さんという 40 代前半の男性の事例だ。

2 月のある日曜日の深夜、松本さんはお客さんと一緒に飲んでいた。そのとき、ある隊員から電話がかかってきた。今すぐ会わせたい人がいるから来てほしい、という切羽詰まった内容だった。

かなり酔っ払っていた松本さんだったが、指定された金山駅まで大急ぎで向かった。すると、鞆をかかえ、膝を震わせている人がそこにいた。元警備員で家がない、という。すぐに事務所に連れ帰った。時刻は夜中の 0 時半。事務所で荷物を預かると、連絡してきた隊員の家にも泊めることにした。

最初のお給料を手に通走

翌日、話を聞き、さっそく当社で働いてもらうことになった。

T 上さんは知的障害 4 度という障がいがあるものの、仕事はうまくこなしていた。ただし、金遣いがひどく荒いのが心配ではあった。お金に困ると先輩に「お金を貸してください」と言いにくる。断られると、その足でパチンコ屋に行き、そこにいた先輩にも頼み込む。うまいことお金を借りられると、そのままパチンコ台にお金をつぎ込む。悪循環だった。

そこで、T 上さんには当社の KG 規定を適用することになった。給料は会社預かり、生活費として毎日 1000 円を渡す。しばらくこの生活スタイルで問題なく過ごしていた T 上さんだったが、2 ヶ月ほど経ち、給料 9 万円ほどを手にした途端、行方をくらましてしまった。その後の消息は不明である。

具体的な将来のイメージを描くことが大切

T 上さんのかかえる「知的障害 4 度」は、比較的軽い障がいである。一般の人にかかなり近い状態で、ある意味、一番きついポジションともいえる。おそらく T 上さんは、周りの人との壁を自覚しながら生きてきたと思われる。その部分をもっと理解し、綿密な計画を一緒に立てながら寄り添うべきだった、と松本さんは今になって振り返る。

たとえば、「日当や給料がいくらか？」という話より、「来年のこの日にどうなっていたいか？」と将来の目標を話し合い、そのためには「半年後は？」「1 ヶ月後は？」と、目標を達成するまでの具体的な道筋を本人がイメージできるように導いてあげていれば、結果は違っていたかもしれない、と松本さんは悔やんでいる。具体的なイメージが描ければ、「ここでないと達成できない」と実感することができ、T 上さんが別のところへ行ってしまうことはなかったかもしれない。

ゴール地点が見えなければ、迷路のような道に自ら入る気にはなれない。今では T 上さんの失敗事例を教訓として、具体的なイメージや、当社でなければ達成できない目標について、まっさきに話し合うことにしているという。

T 上さんは今頃どうしているかな、とときどき松本さんは思い出す。どこかで生きがいを見つけてくれていることを祈っている。

もし戻ってきてくれたら、今度はうまく導ける、と松本さんは思っている。おそらく罪悪感を抱えてくるから、まずはそれを取り除き、過去を責めるようなことはせず、「心配しなくていいから、もう一度やり直そうよ。これから頑張ろう」と言いたい。

