

#32

総務職

社員が集中できる環境を作り続ける！



MC・リポーター
井本彩花



今回のゲストはスマートフォンのゲームアプリの制作をしている会社で総務の仕事をしている李^い亨^{ひんな}奈さんです。

職場の席替えの調整から、社員の困りごとの解決、お祝いやお悔やみの手配、社内イベントの企画などなど、李さんがしている仕事は実にさまざま。そのすべてが、社員が「ものづくりに集中できる環境を作り続ける」ためだと言う李さんに、総務の仕事について詳しく伺います。

総務の仕事とは

会社の規模、事業内容、部署の編成などによって、総務の仕事の内容や範囲はさまざまです。社員が円滑に仕事ができる環境を整えるのがその役割で、一般的には、机やパソコンなど備品の手配、オフィスの衛生や安全の管理、社内イベントの企画運営などがあります。会社によっては、社員の健康管理や休暇取得の確認など、労務にかかわる仕事をしたり、社内報を作成して社員に情報発信をしたりすることもあります。

総務職として働くためには

就職する際に総務職での求人に応募する方法もありますし、李さんのように就職後に社内異動で総務を担当するケースもあります。会社の事業の内容や、社員の人たちの仕事など、幅広く把握し、きめ細かく目配りすることが必要とされる仕事です。



総務職・李 亨奈さんに聞きました!

井本：李さんの会社は、どんなお仕事をされているんですか？

李：私の会社はスマートフォン向けゲームアプリの企画、制作、運営や、最近では声優さんや2.5次元の俳優さんたちを出演者としたさまざまな世界観を作ってユニットを組み、その動画配信などを行う事業もしてたりします。

井本：社員さんは何人ぐらいいらっしゃるんですか？

李：今は135人くらいいます。

井本：会社はいつごろ設立されたんですか？

李：2003年に設立されて、今期（2020年度）で17周年を迎える会社です。

井本：そうなんですね。その会社で李さんはどんなお仕事をされているんですか？

李：私は今、総務という仕事をしているんですが、それに加えて人事ですとか労務的な役割も行っていきます。

井本：総務ってよく耳にするんですけど、具体的にどんなお仕事をされているんですか？

李：会社によって違いはあると思うんですが、私の会社では「ものづくりに集中できる環境を作り続ける」ということを総務のミッションとして、働く環境だけではなくて制度とかカルチャーも作り続ける。いわば縁の下の力持ちの役割を果たす仕事になります。

総務の業務は多岐にわたる!

井本：李さんは、例えばどんなことを毎日されてるんですか？

李：毎日さまざまなことをやっています。例えば今だとウェブの社内報を作ったりしています。

井本：社内報っていうのは何ですか？

李：社内報というのはうちの会社ですと、会社に関するたくさんの方のことを、より社内の人に知ってもらえるようなサイトになっていて、例えば会社の組織図。あとはどんな人が働いているのかもみんなに知ってもらいたいので、インタビュー記事を載せたり、あと、（会社が提供するアプリなどの）サービスの情報も、どんなサービスがあるのかといったようなことも、そこに載せていたりします。

井本：他にはどんなことをされてるんですか？

李：各部署で必要となる座席や人員数の管理をしています。あとは、そうですね、例えば社員の結婚（へのお祝い）や、身内の方に不幸があった場合のお悔やみの手配などを、私が行っていたりしています。あとは備品や衛生用品の購買。あと、福利厚生や法令にのっとった労働時間の管理、社員との面談など、日々、さまざまなことを行っているんで、総務だけではなくて、業務の範囲は人事方面も……多岐にわたるところではあります。

井本：私が想像していた以上に大変だなんていうイメージがあります。会社のことが全部分かってないといけないんじゃないですか？

李：会社のこともそうなんですが、社員一人一人のこともよく知っている必要があるかなとい

うふうに思っています。ただ常にすべてを把握するのは難しいので、違和感を放置しないで、違和感を感じた所をちょっと気にしておく。で、必要になったときには必要な情報をちゃんとキャッチできるように、信頼関係を築いたり、日頃の情報収集を行ったりしています。

「困った」…という声を放置しない

井本：社員が困っていたときはどうされるんですか？

李：もしも「困った」という声を聞いた場合には、それを放置しないようにしています。私だけで解決できないものについては、社長をはじめとした役員や上司を巻き込んだり、あと、同じ部署で働くチームの仲間が、その人の困ったを解決できないか……というのを協力を仰ぎながら、みんなで解決していくようにしています。

井本：人の気持ちを分かってあげないといけないんですね。

李：そうですね。話してくれる人はいいんですけど、話し出せない人とかもいるので、私の会社では半年に一度、オフィスアンケートを取るなどして、働いてる人の声を常にちゃんと拾えるようにしています。

井本：そうなんですね。

李：あとは会社では、やっぱり分かりやすい成果を出した人というが表彰されたり、目立つ存在になっていくんですが、そうではなくて縁の下の力持ち的な人、新しく入った人、みんなが一つのチームとして事業を運営しているので、そういった方たちの頑張りをこちら側から見逃さないように、表彰を決めるタイミングでそういった方を推薦として伝えることもありますし、すでに候補に挙がってるときは補足情報を付け加えたりしています。

周りに流されていた高校生活……しかし！

井本：李さんはどんな高校生だったんですか？

李：高校1年生から2年生のときまでは、もう、周りに流されて勉強もしないでその日が楽しく終わればそれでオッケーっていう感じだったんですね。で、部活もいくつか入ってたんですが、もう全部友達に「この部活入ろうよ」って誘われて……でも「ま、いいよ」って言うんですけど、だんだん部活も行かなくなるので部活の思い出とかも皆無でしたね。勉強もそんなにした記憶もなくてですね……。

井本：えー！ 意外すぎます、ちょっと。(笑)

李：全然、もう1、2年生のときはそんな感じでした。ただ高校3年生になって将来を考えるときに、「将来の選択肢って広いほうがいいのかな。じゃ、なんとなく大学とか行ったほうがいいのかな」っていうふう思ったんですね。で、当時の担任の先生に「先生、大学行きたいんですよね」っていう話をしたら、もう笑いながら「いや、もうそれは無理よ」って言われて。「確かに今の状態じゃ大学って難しいかもな。でもできることはやってみよう」って思って、もう一年間ただひたすら勉強をされていて、無事志望大学に合格したっていう……。

井本：終わり良ければすべて良しみたいな。(笑)

李：そうですね。まさにそういう感じでした。

井本：今の仕事に就いたきっかけというのは何なんですか？

李：総務の仕事っていうのは、最初のころは全然意識はしていなくて、この会社に入ってからっていうところですね。今の会社に転職して、そもそも最初はお客様の問い合わせに対して、返答する部署のお仕事をやったり、あとはゲームの不具合を見つけるというお仕事も並行しながら行ったり、そういったことをやっていたんですね。1年ぐらいそんな日々が過ぎていったときに、当時の役員の方から「人事やってみない？」っていう話をされて、そこからいろいろ……自分の中でやりたいことだったりとか「もうちょっとここ改善したほうがいいんじゃないかな」みたいなことことを覚えていくうちに、今の総務という仕事もやるようになったっていう感じになります。

リモートでも社員が交流するために企画したのは……!?

井本：マニュアルのない難しい仕事だと思うんですけど、どんなふうやり方を学んできたんですか？

李：やり方を学ぶというよりは、その仕事の最終ゴールがどこになるかっていうところを、上司とすり合わせて、そこに到達できる最適な方法を自分で考えて実践するっていうことのほうが多かった気がします。周りの方ももちろんなんですが、上司の方にもすごく恵まれていて、自分が迷ったり、どうすればいいかなって思ったときに例えば「会社全体の秘書になってほしい」と言われたりですとか、「社員がものづくりに集中できるようにしてもらいたい」といった、今の仕事につながるヒントをたくさんもらえたんですね。で、そこから「じゃあ今、こういうことを会社が求めているから、自分はどんなことができるかな？」っていうふうに考えていった結果、よりよい成果を生み出せて行けるようになったのかなと思ってます。

井本：仕事の中で、ご自分が好きな音ってありますか？

李：はい。社内で聞こえるみんなの笑い声が、好きな音かなって思っています。笑い声がある中で仕事をしているっていうことは、みんなが楽しく仕事をしているから……っていう想像を膨らませることができるとですよ。なので、笑い声が好きな音になります。

井本：そうですね。笑い声いいですよ。楽しくお仕事もできますもんね。

李：そう思います。

井本：そして、今リモートで仕事をされている方も多いと思うんですけど、総務という立場から仕事の難しさはありますか？

李：やはり、コミュニケーションが今までと違って気軽に取れないということがあるので、みんなの困った声を拾うのが難しくなっているのかなとも思います。リモートだからこそ、会社や一緒に働く人のことを深く知れるように、楽しいイベントも企画したりして、今できることを工夫しながらやっているというところもあります。例えば最近やったイベントでは、会社でも自宅でも、みんなと一緒に体験をすることで、同じ会社で働く仲間なん

だっていうのを感じてもらいたいと思って、アイス祭りを企画しました。

井本：アイス祭り?! それは具体的にどんなイベントなんですか？

李：ポスターも作って盛り上げながら、当日は会社の冷凍庫いっぱい1本60円ぐらいのアイスから、800円ぐらいもする超高級アイスを用意して食べ放題にしました。

井本：すごい！ 楽しそう。(笑)

李：自宅でももちろん楽しんでもらえるように、好きなアイスを好きなだけ食べてもらう。しかも自分だけではなくて、ご家族も一緒に楽しんでいいですよっていうふうにしたんですね。で、その楽しんでいる様子を写真に撮って投稿してもらうことで最終的にはそういった写真がだいたい60枚ぐらい集まったんですが、その写真を使ってモザイクアートを作って社内報に掲載して、ひと夏の思い出というような形でみんなに紹介しました。

井本：すごい、いい思い出ですね。

李：そうですね。なので、ちょっと大変な状況も続きますが、そういった工夫を続けることで、うちの会社らしさを失わないようにしていきたいなと思ってます。

井本：そのアイスのイベントは李さんの企画なんですか？

李：はい。私の企画ですね。

井本：すごい。

李：ただ、私1人ですべてをやったという訳ではなくて、同じ部署で働いてる人に「アイス食べ放題の企画ってどうかな？」みたいなのを相談したりとか、あと当日の買い出しに大量のアイスが必要なので、それを手伝ってもらったりとか、かなり周りの人に協力してもらったっていうのはあります。

井本：素敵なイベントだなと思いました。

李：そうですね。みんなすごいアイス楽しんでくれました。

井本：私も参加したかったな。

総務の仕事に正解は無い

井本：総務のお仕事のどんなところがやりがいだと思いますか？

李：やったらやった分だけ、みんなが喜んでくれるってところかなと思います。この仕事には正解がないと思っていて、自分の信じた“最良”を実行し続ける。で、日々改善を積み重ねて、その結果、みんながものづくりに集中できる環境ができていく。そして一人一人の成果だったりとか、やりがいにつながったり、あとは会社としてヒットコンテンツなどを生み出せたり、さまざまなお仕事につながっていくとうれしいかなって思います。で、そうやって初めて、今までの積み重ねが正解だったんだって分かることもあると思うんですけど……正解がなくて、当たり前を作り続けるって、時には誰にも気がつかれなかったりとかするんですよね。それでも自分で考えて最善を尽くした結果、みんなが喜んでくれるっていうところにすごくやりがいを感じています。

井本：縁の下の力持ちなんだけど、クリエイティブなお仕事なんですね。

李：そうですね。例えば指示待ちでいると、仕事ってあんまりおもしろくないのかなっていう

ふうに私思うんですね。で、指示されたことをやることももちろん大切なんですけど、自分の考えたいいいアイデアも試したくなる。で、会社で働く以上は成果も求められるので、成果を出すために自分は何をすればよいか、最善の手段は何か。そしてそれを困難な状況でもやり遂げられるような実行力。そういったことの積み重ねでやりたい仕事に近づけたり、仕事の幅も広がっていくのかなっていうふうに思います。

集中できる環境を“作り続ける”

井本：ここまで李さんが仕事を続けられたのはなぜですか？

李：たぶん私がすごく負けず嫌いだっただからだと思います。求められたことに対して結果を出せずに悔しい思いもたくさんしてきて、役員の前で泣いたこともあるんですけど、でも泣きながら「絶対やり切ってやるっ！」みたいな。(笑)「この人を納得させる」「結果として会社にいい結果をもたらしたい」という気持ちを、そのたびに強く思って……で、困難な状況を乗り越えられるような原動力になっていったのかなと思います。

井本：では、総務のお仕事は、李さんはこれからどうなるとお思いますか？

李：難しいんですが、どんどん効率化が進んでいくのかな、今までよりも人手はだんだんいなくなっていくのかなっていうふうに思っています。なぜかって言うと、すごく今、会社の中でデジタル化が進んでいるんですね。例えば入社するときに書類が必要で、その書類を紙で印刷して、入社する方の住所に郵便で送るっていう業務があったんですが、それはもうシステムにその方の情報を入力すれば、メールで自動でそのシステムが送ってくれるとか、どんどん人の手がかからないようになっていってるんですね。なので、そんな中でも効率化を推進したりしながら、常に最善は何かを考え続けていくっていうのが、今後の総務という仕事に求められていくのかなと思います。

井本：最後の質問になるんですけど、李さんの夢を聞かせてください。

李：今、私が働いている会社で一緒に働いている方が、その人の仕事人生の中で「あの会社で働いていたときが一番よかったな」と思えるような環境を作り続けることです。私のミッションは「ものづくりに集中できる環境を“作り続ける”」ということにしています。“一度作って終わり”ではなくって“作り続ける”。より良く改善していくっていうことを“続けて”、常に良い環境を提供できるようにしていきたいなと思っています。



このページ掲載の文章・画像の無断転載を固く禁じます。

★番組を聞いて、総務の仕事は、高校のクラスや委員会・部活などに置き換えると、どの仕事に近いと思いましたか？

.....
.....
.....

★あなたが勉強や部活などで力を発揮するためには、どんな環境が必要ですか？

.....
.....
.....

★あなたは、誰かのために、縁の下の力持ちとしてがんばったことはありますか？

.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....