

## 仕事はつながっている

株式会社 エクシオテック  
情報通信事業本部 営業本部 ソリューション営業部  
黒柳 奈千さん

### 1. はじめに

2017年7月にエクシオテック株式会社に入社し、今年で7年目となります。

今回は、私の携わってきた業務ならびに現在の業務についてご紹介したいと思います。

### 2. 福祉に携わる仕事

入社して最初の配属先は、情報通信事業本部営業本部ソリューション営業部で福祉商材を取り扱う部署でした。主に取り扱っているのは視覚障がい者・聴覚障がい者向けの設備機器です。

公共施設をはじめとした建物に、視覚障がい者の方がその施設まで「音」を頼りにたどりつけるようにするための音声誘導装置や、聴覚障がい者の方が災害などの緊急時に避難できるようにするために「光」と「文字」で危機的な状況をお知らせする電光表示装置等の販売を主としている部署です。

部署内での主な業務は、営業担当の設計担当として装置を設置する図面を作成しお客様へ提供することでした。

もともと、AutoCADという図面作成ソフトを勉強し他社でも使用経験があり、図面を描く作業自体は大好きだったため、とてもわくわくしていました。

実際に業務に取り組みますと、お客様へ提示する図面というものは障がい者の方が利用する上でどの箇所に設置するのがベストなのか、お伝えするために必要となります。AutoCAD操作の技術はもちろん必要で、過去の



黒柳 奈千さん

経験も大変役に立ちましたが、それ以上に設備に関する知識が重要である事に気づかされました。

視覚障がい者向けの音声誘導装置は、利用者の方に所持していただくリモコンを使用して音を流すシステムなのですが、リモコンからの電波の届く距離・音声誘導装置同士の設置距離や点字ブロックの場所の把握。施設内外の人の動線、近辺の遮蔽物の有無など理解しないといけない点が多くありました。

聴覚障がい者向けの電光表示装置は、利用者の方がおひとりである状況でもすぐに緊急事態に気づけるような場所にフラッシュ点滅をするランプの積極的な設置や文字で災害状況をお知らせする電光表示装置は、できるだけ周囲を見渡せる位置に対して設置を促すといった知識が必要でした。



取扱い福祉システム

また、同時に装置と配線の種類や図面をプロットする上でのルールなどを把握した上で、建物の図面内に設置個所や配線経路などを検討していきます。

建物ごとに構造はさまざまに図面作成をする上で必要な検討もさまざまでしたが、その度に営業の方と一緒にお客様にお話を伺いに行ったり、電話で問い合わせたり、その後は社内打合せをして御見積書とともに図面・提案書を作成しご提出するという流れとなり、図面作成をする上で派生する業務も多く対応しました。

機会は少ないものの、商材説明や打合せに1人でお伺いすることもありました。私はこの商材説明をする業務がとても苦手で、1人でお伺いする時は緊張の連続でした。

説明内容をメモにまとめ、手元の資料を確認して、事前に何度も頭の中で反芻しましたが、本番ではあまり上手に伝えられた手ごたえはなかったように思います。ですが、自分が商材説明から図面提出まで手掛けたものが受注して、実際に形になった時はとても嬉しかったです。それまでには、お客様からご相談や変更依頼をいた

だき何度も修正をかけて、大変なことも多かったのですが、積み上げてきたものが形になった気がして大きな充実感を得られました。

その他にも、図面ソフトが使えるということで福祉商材ではない他グループのお手伝いとして図面を作成させていただく機会がありました。指示通りに作成していき作業ではありましたが、図面内容が以前よりもよく理解できるようになっていたのがとても嬉しかったことを覚えています。

福祉商材を取り扱う中で、実際に視覚障がい者の方とお会いする機会もありました。白杖ひとつで颯爽と街中を歩かれ、エスカレータを難なく乗り降りされる方や、普段過ごされている事務所や慣れた場所であれば白杖ももたずに事務所内を移動される方もいらっしゃいました。日々研鑽を積まれたであろう努力と意識の高さに感銘を受けたことを今でも覚えています。

こちらの部署は4年半ほどでしたが、たくさんの経験をさせていただいたなと感じています。

### 3. 他業務を経験することで持てた新たな視点

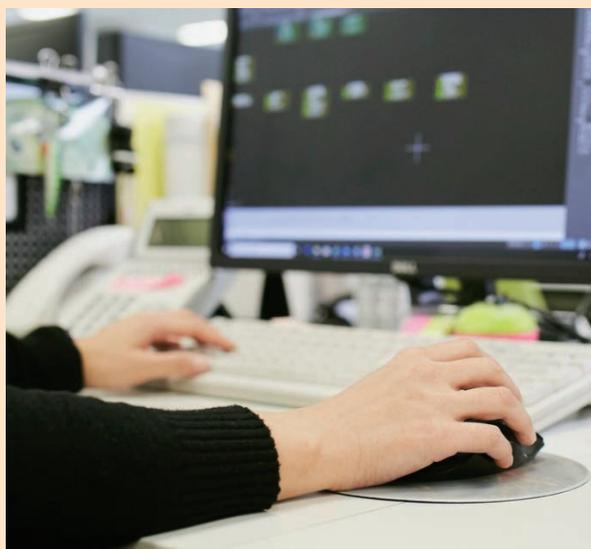
2022年4月より配属が変更となり、営業部の企画に関する業務と営業事務をさせていただくことになりました。

企画業務は幅広いため、中でも自分が印象的だった内容を記載させていただきます。

会社からの社内的事項の展開や確認依頼を営業部の方々へ周知展開し、いただいた回答のとりまとめを行う業務についてです。

この業務については、前配属先にいた頃は、社内事項の周知や確認依頼を受ける側にいました。どうしてもお客様への対応を優先することが多く、常に後回しとなり期限ぎりぎりの対応や回答となってしまうことが多々ありました。しかし、業務内容の変更に伴い今度は自分が展開・とりまとめを行う側となったのです。

実際に対応してみると、なるべく期限までに対応してもらうために、できる限り分かりやすくシンプルに伝える事の難しさや実際に営業部の方から迅速に回答いただけることのありがたさ、時にはアラームを鳴らさなければいけない大変さを痛感しました。自分が依頼を受ける側にいた時は、頭では早く対応しないと取りまとめる側の時間や大変さもあると分かっているつもりでしたが、「つもり」でしかなく、今日の前にある自分の業務には



設計作業風景

かり重きを置きすぎ、狭い視野で業務を行っていたなど反省しております。

自身が発信する側に身を置くことで、今までの自分とは違う視点で業務に対応している方たちがいるということが体感できたことで、部分的に対応していた業務に対して、「この業務がこの先どのように流れていくのか」という視点をもつことができ、俯瞰して把握することが大事であると改めて気づいた点でした。

### 4. 確立された業務体制と過去の経験に感謝

営業事務については、工事現場において現場の状況をリアルタイムで共有できるウェアラブルカメラのレンタル業務の契約・請求・入金に関する管理と事務処理対応が主な業務でした。

製品や契約についての知識は、営業担当の方が根気よく相談ののってくださり、ご指示をいただくことができ、事務処理に関しては、今まで対応されていた先輩が分かりやすい管理状況とすべてを自分で対応しなくてもよい体制を確立してくださっており、サポートして下さる同じ部署の方もいて、丁寧にご指導いただいたため難なく処理をすすめることができ、非常に感謝していました。

ですが、こちらについてはすぐに他部署へ業務移管することとなり、すぐに引き継ぎの対応をしなないといけなくなりました。短い期間で覚えた業務を他部署の方に説明して引き継がなくてはいけなくなったのです。

説明するには自分が業務を把握していないといけなかったため、非常に不安でしたが担当営業の方や先輩から丁寧に教えていただいた内容の流れを整理してまとめ、分からない点は再度確認し、説明に使用するメモを作成し関連資料をそろえた上で、拙いながらも引き継ぎの説明対応をしました。

引き継いでくださる部署の方たちが、対応力・把握力に非常に優れた方たちだったこともあり、私の説明でも業務の大枠を理解してくださってホッとしたのを覚えています。

急な引き継ぎ対応をなんとかこなせたのは、営業の方と事務処理を対応してくださっていた先輩が分かりやすい



お客様対応状況

管理体制と聞きやすい環境を確立してくださっていたからです。これがなければ短い期間での理解は難しく、引継ぎ対応も難しいものになっていたと思います。

もう1つは過去の経験がありました。前配属先の部署でお客様に説明をしたり、社内で営業の方と打合せしたりする中で、やはり上記のようなとりまとめ方・情報共有の対応方法で取り組んだ経験があったからでした。

前部署で対応していた頃は、むしろ苦手意識もあり、きちんと対応できたと実感できたことがほとんどなかったのですが、自分なりに対応の仕方を試行錯誤していたことでこの引継ぎに関する説明対応もできたのかなと感じています。

2023年度からは、新たに営業事務業務を追加していただきました。

システムを構築するエンジニアの方々に技術を提供し、お客様の業務を支援する部署におけるお客様との契約・請求関連業務になります。営業事務については、入社前から経験があり、前配属部署からコンスタントに携わってきた業務であったため、問題なく自分の経験を活かせるのではないかなと思っていました。

しかし、見積・受注から検収までの基本的な流れの根幹は同じであるものの、契約処理に関する処理方法や、お客様ならびに部署内部でのやりとりの1つひとつが、今まで経験してきた運用方法とはまた違っており、営業事務はお客様によってさまざまであることを改めて実感しております。

現在もまだまだ勉強が必要な段階です。

## 5. 終わりに

今回、この記事執筆させていただくにあたり、改めて自分と向き合いどのように感じているのかを知る機会をいただけたなと感じております。

これまで担当したことのない業務を経験することで新たな視点をもつことができる経験や、過去の携わってきた経験が現在の業務で役に立つこともありました。

仕事自体の内容が変わっても、積み重ねてきた経験は必ずどこかで役に立つし、細く長くつながっていくものなのだと感じます。一方で、新たな視点に立つことで色々な立場の方の気持ちがわかり、自分自身の視野も少しずつ広がっていくように思います。

今後も自分が携わっていく業務はどんなものでも大切な経験として積みあがりつながっていくものと認識して、現在勉強中の業務についても丁寧に向き合っていきたいと思います。