

## 金属熱処理業

# ものづくり力から顧客対応までが技能士の活動範囲

## 7-22 武藤工業株式会社

### 熱処理ワンストップサービスを提供

神奈川県大和市にある武藤工業株式会社は金属熱処理加工・機械加工の会社である。

熱処理とは、熱の力（冷却も含む）によって金属材料の組織の安定化、硬度変化などを生じさせる工程のことを指す。「熱処理と一口に言っても、その方法は様々です。武藤工業の強みは、それらの方法のほとんどを行うことのできる対応力の高さにあります。」と同社の強みについて語ってくれたのは、社長の佐藤氏。そんな武藤工業には小さな町工場から大企業まで、実に様々な企業から熱処理・加工の依頼が舞い込む。取引先企業数は700社以上にのぼる。

### 多種多様な依頼に応えるために必須の検定

多数の企業から発注される多様な熱処理・加工依頼。それに対応するために、技能検定の存在は非常に重要であると佐藤社長は説明する。「熱処理の業務と検定の内容の整合性は高く、社内では検定合格が必須といわれているわけではありませんが、従業員の殆どは自主的に取ろうという認識でいると思います。」

このような技能士になろうとする前向きな企業文化は、武藤工業の先代社長の時から醸成されていたようである。佐藤社長も、先代に技能検定を奨められ、金属熱処理の技能検定に挑戦した。合格して以降は、同社の社員に技能検定への挑戦を推奨しているという。「うちには色々なお客さんから熱処理の依頼をいただいているので、技能検定合格に向けた勉強で習得できる幅広い知識は重要だと考えています。」

同社ではまた、合格した検定の等級と任せる業務領域とをリンクさせている。例えば、金属熱処理2級であれば受入・出荷検査、金属熱処理1級であればプログラムパターンを組む、などである。検定制度が任せる業務範囲の指標として機能しているのだ。

### 技能士の本社スタッフの活躍で競争力が向上

幅広い顧客ニーズへの対応や、業務領域の設定の際に活用されている技能検定だが、技能士が活躍できるのは現場だけではないと佐藤社長は話す。「事務や総務といったセクションの人材が知識を持っていることも重要です。たとえば、社外から問い合わせの電話があっても、これまでは電話に出た人から誰か内容が分かる人につないで

もらっていました。しかし最近は顧客もスピードを重視している。電話一本で契約となることもあります。そういう時に技能についての知識がある人材がオフィスにいて対応できれば、業務の短縮化もできるし、会社のブランドにもつながると考えています。」

技能検定は現場で働く人が挑戦する資格、という考えを柔軟に変える発想力も、武藤工業の競争力につながっているのかもしれない。実際、社長に限らず、現場の技能士も日々新しい熱処理の工程を考えだせないか研究を怠らないという。全社レベルで新しいことへの挑戦欲求が旺盛なのである。

### 技術力の裏付けとしての技能士

自分の能力をより良い製品や新しい加工技術につなげていく、そんな人材を育てていく秘訣は何だろうか。

「挑戦し甲斐のある仕事を任せることです。以前若手に人工衛星の部品の熱処理を任せたことがありますが、本人は任された業務の重要さに応えるためにとってもいい仕事をしてくれた。そういう仕事のまかせ方がいい技能士を育てるのだと思います。」また、武藤工業では検定合格を目指す社内外の人材のために、教室を開いている。週1回ペースで社長と工場長の藤嶋技能士が教鞭を握る。

「人に教えることは、自分にとってあまり使わない知識を復習できるといったメリットがありますね。」（藤嶋工場長）。教室には、検定合格を目指す多様な人材が集まり、同じ目標を持つ者同士で交流していく。顧客、人材の多様性と、それを競争力に転換する経営マインドが、武藤工業の競争力に結び付いている。



佐藤社長



藤嶋工場長

### 武藤工業株式会社

- ▶業種：金属熱処理業（金属熱処理・機械加工）
- ▶設立：昭和52年
- ▶住所：神奈川県大和市
- ▶従業員：15名
- ▶代表者：佐藤卓弥
- ▶技能士13名

## 技能士へのインタビュー

### 中村 正美氏（40 歳）

#### 1 級金属熱処理技能士、2 級金属材料試験技能士



#### 現場も営業もこなしてしまう総務部の技能士

中村氏は現在総務部門に在籍しているが、現場のサポートから営業、对外情報発信や社長の秘書的な役割まで、幅広い業務を担当している。そんな八面六臂の活躍で業務をこなす中村氏は実は 1 級金属熱処理技能士、2 級金属材料試験技能士でもある。

#### 技能検定は熱処理の奥深さを知るきっかけ

まさに前頁で触れた「事務、総務部門の技能士」が中村氏というわけだが、同氏にとって技能検定はどのように位置付けられているのだろうか。

「技能検定は、仕事を理解するための入り口のような位置付けですね。検定に挑戦する前には、『技能士になれば熱処理のことくらいは分かるだろう。』とたかをくくっていたんです。ところが、実際に分かるのは熱処理の世界の 5% くらい。もっとも、熱処理の世界は知れば知るほどその奥行きは深く、今では 5% に満たないかもしれません。」と語る中村技能士。しかし、検定で問われる知識は仕事のためには必要だとも話す。

「熱処理は、一通り体系立てて勉強しないと分からない分野なんです。その意味で、技能検定の勉強は、仕事をしていく上での土台となる知識を身に付けるために重要だと思います。その知識と現場の経験が結び付くことでいい仕事ができるのではないのでしょうか。」

土台となる理論と現場での経験を兼ね備えた「一人前」と呼ばれる技能士はどのような人なのだろうか。

「若手とベテランの差は、いつもと違うことを発見できるか、ということ。音や色で事前に起こりうる事態を察知できるかどうか、つまりその人の観察力ですね。今朝も藤嶋工場長が『熱処理した際に発した色が少しおかしいからお客さんに配達時に言っておいて』と言っていたが、実際にそうだった。後で工場長に聞いてみると、『真っ赤になったときの色が違った。』という答えでした。そういった見極めができることがベテランと若手を分ける差なのではないのでしょうか。」

#### 検定合格で顧客リレーションが向上

総務という本社機能を担う部署に在籍している中村技能士だが、技能検定挑戦のメリットは大きいと話す。「やはり、技能検定の一番のメリットは、顧客とのコミュニケーションが円滑になったということでしょうか。現場につながずに、自分が対応した電話で受注につながったこともあります。即答できることは顧客にとって重要ですから、相談した電話ですぐに原価計算ができたり、設備の時間単価も分かるようになると、相手のニーズを聞いて、それは普通の値段じゃきかない、ということをその場で伝えることもできますから。」

中村氏は、総務部門以外の領域、営業や現場サポートでも技能検定で問われる知識は重要だとも話す。「技能士になってから、相手の言っていることをより理解することができるようになったと思います。営業では、相手の気になっていること（納期や仕上がりなど）について理解しながらも、こちらが気になっていること（納入するまでの様々なリスク）を提示するようなやり取りが必要です。それができるようになったのは技能検定のための勉強によるところが大きいと思います。また、勉強した内容がきっかけで金属組織と寸法変化との間の相関関係に気付いた、というのも私にとってはいい経験です。もっとも、現場では当たり前のことだったんですが、自分で実際にやって理解できた、というのが嬉しかったですね。」



現場での中村技能士

#### 特級技能士になって経営センスとのシナジーを生み出す

中村技能士の今後のスキルアップの展望は何だろうか。「総務のかたわら現場での実務経験を積んで、金属熱処理の特級技能士に挑戦したいです。特級技能士になるには、経営・マネジメントに関する内容も理解していることが求められるので、総務の知識も活かせると思います。熱処理やもう 1 つの金属材料試験の技能検定の際に学んだ知識と、現場での試行錯誤を通じて、いつか武藤工業でしかできないような熱処理工程を開発したいです。」