

case 02

社内検定で技術対応力を向上させ、顧客との信頼関係を構築
社内検定と人事制度を連携させることで従業員に
受検を推奨

ヤンマー株式会社

- ◆名称…ヤンマー株式会社農業機械社内検定
- ◆認定社内検定の対象職種…農業機械販売・技術サービス、
大型農業機械販売、大型農業機械技術サービス
- ◆認定年月…平成3年4月(農業機械販売・技術サービス)、
平成19年10月(大型農業機械販売、大型農業機械技術サービス)
- ◆受検者数(累計)…ヤンマー整備士1級5,130人、2級12,526人、3級3,505人
大型販売士2級1,470人、大型整備士730人(いずれも延べ人数、平成27年現在)
- ◆合格者数(累計)…ヤンマー整備士1級1,780人、2級4,155人、3級3,285人(平成27年現在)
大型販売士2級836人、大型整備士478人(平成27年現在)

- ◆社名
ヤンマー株式会社
- ◆設立年
明治45年
- ◆本社所在地
大阪府大阪市
- ◆業種
建機事業、
エネルギーシステム事業、
コンポーネント事業、
アグリ事業、エンジン事業、
マリン事業など
- ◆従業員数
3,470人
(単体、平成28年3月末現在)

国の技能検定制度(農業機械整備技能士)に加え、自社商品のメンテナンスが出来る人材を育成するために社内検定を構築。社内検定を人事制度と連携させ、資格の取得を従業員に推奨している。社内検定を通じて、従業員の技術力が向上し、顧客との信頼関係を築くことが出来るなど多くのメリットがみられる。

(Ⅰ) 社内検定制度の概要

ヤンマー株式会社(以下「ヤンマー」という。)が厚生労働省の認定を受けた社内検定(ヤンマー株式会社農業機械社内技能検定)は、現在、農業全般を事業とするアグリ事業のサービスグループが運営している。

ヤンマーの社内検定は、農業機械販売・技術サービス、大型農業機械販売、大型農業機械技術サービスの3つの職種を対象としており、主な受検者は国内の農業機械及び農業関連機器の販売、サービスを担うヤンマーアグリジャパン株式会社(以下「ヤンマーアグリジャパン」という。)、ヤンマー沖縄、特販店の従業員である。合格者はそれぞれ、ヤンマー整備士、ヤンマー大型販売士、ヤンマー大型整備士と呼ばれる。

ヤンマー整備士は1級、2級、3級に分かれている。3級は、主にヤンマーアグリジャパンの各カンパニー(北海道、東日本、関東甲信越、中部近畿、中四国、九州)及び特販店の新入社員が対象で、ヤンマー農業機械の基本知識を学び、取扱操作や作業方法、トラックでの運搬、正しい工具の使い方と日常点検が出来ることが求められる。2級は、幅広い商品の特長や、取り扱いや保守点検に関する知識や技能が、規定の水準に達しているかどうかを測る。1級は、2級の内容

に加え、電装、油圧、自動装置の専門分野に対応出来る知識や技能を測る。一般の従業員が苦手とする、一見ただけでは分からない電気、油圧等の故障について原因を特定出来る、高い知識と技能が求められる。

2級は入社3年目から、1級は5年目から受検することが出来る。3級、2級の知識や技能は顧客と接する際に必要となるため、技術部門の従業員に限らず、営業部門・間接部門も受検することが出来、合格することが強く推奨されている。1級は内容が高度かつ専門的であるため、技術部門の従業員が中心に受検するものとなっている。

また、近年の農業機械の変化に伴い、担い手農家に対応出来る人材育成を目的に、ヤンマー整備士2級を取得した営業社員を対象とした大型販売士2級、ヤンマー整備士1級を取得した技術社員を対象とした大型整備士の検定を行っている。



(2) 背景・目的

農業機械については、国の技能検定制度(農業機械整備技能士)が存在しているが、それを補完する形で、自社商品のメンテナンスが出来る人材を育てるため、社内検定制度を構築した。

ヤンマーアグリ事業では、社内検定構築前から様々な研修を実施していたが、従業員が研修だけで身につけられることは限られており、成果を測ることが難しいという課題があった。また、何か従業員のモチベーション向上を図るものが必要と考え、研修受講後に社内検定にチャレンジするという、研修制度とリンクした仕組みを構築した。

(3) 構築前後の取組

① 認定前

制度の構築や申請手続き等、認定を受けるまでには大変なこともあったが、当時の担当者が何度も厚生労働省に通い調整を行い、社内での議論を重ねた結果、約2年の期間をかけて、制度を構築することが出来た。

② 認定後

現在は、ヤンマーアグリジャパン本社の担当部署に加えて、6か所のカンパニー(北海道、東日本、関東甲信越、中部近畿、中四国、九州)及びヤンマー沖縄に社内検定の担当者を配置し、試験の運営や合格率向上のための取組を実施している。

試験問題は、アグリ事業のサービスグループが作成している。2年毎に更新している練習問題集をもとに、最新の農業機械や最近の動向を踏まえた新しい問題を作成し続けることが必要であり、市場の動向やヤンマーの戦略を踏まえた見直しを行いながら作成している。最新の農業機械に関する新たな技能を身につけるため、社内検定の担当者に対する研修も年3回実施している。

また、試験の運用については、ヤンマーアグリジャパンの各カンパニー及びヤンマー沖縄で実施し、本社も含めて協力して対応している。

ヤンマーアグリジャパンの中で、社内検定は広く浸透しており、従業員の半数程度が2級を取得しているが、更なる合格率の向上が課題である。毎年学科試験が行われる11月の前は稲刈りの繁忙期と重なり、試験勉強に取り組みにくい面があるものの、練習問題集の早期配布、通信教育の実施やDVDの

作成、学科試験や実技試験の前の講習会の実施等、様々な取組を実施している。

社内検定の持続的運営のためには、研修の仕組みや体制の構築、社内の理解や協力が重要である。

(4) 人事制度・待遇面との連携

ヤンマーアグリジャパンでは、ヤンマー整備士2級の取得が昇格のための要件のひとつになっている。

また、資格手当の形で給与にも反映されている。

社内検定の合格者は、名刺に表示し、顧客にアピールしている。合格の副賞として認定証を発行し、ヤンマー整備士については厚生労働大臣認定と取得級のワッペンがついたメカニックスーツを進呈しており、各カンパニー社員大会での認定証の授与、ヤンマー整備士については、全国最優秀賞、地区優秀賞の表彰を行うなど、従業員の励みになっている。

他方、配属との関係で、社内検定資格を取得すると営業から技術に配属されやすいということはない。配属された部署で必要とされる知識を社内検定で身につけるという位置づけである。

(5) 構築の効果・メリット

社内検定資格を取得することによって、技術力アップの基盤になると考えている。顧客対応には一定の経験を要するが、資格を取得することでそのやり方の基本を理解することが出来るため、顧客を待たせずに迅速かつ丁寧な対応が出来るようになり、自信がつくようになる。その繰り返しによって、顧客との信頼関係を築くことが出来、顧客の手を止めないサービスを目指している。

近年は整備や修理の重要性が高まっている。整備や修理が顧客との付き合いのきっかけになり、売上にも貢献している。

