

## 建設エンジニア専門の人材派遣を手掛ける株式会社コプロ・エンジニアード

## 「おもてなし力」向上を目的とした等級制度の運用を開始

全社員が秘書検定2級を受験、身だしなみ、研修、ホスピタリティ検定などで等級認定

株式会社コプロ・エンジニアード(代表取締役:清川甲介、本社:名古屋市、以下「当社」)は、技術社員を除く全社員を対象に、「おもてなし力」向上を目的とした等級制度「コプロコンシェルジュ制度」の運用を今年度から開始しました。「秘書検定」、「身だしなみチェック」、「外部講師によるマインドセット研修受講」、「ホスピタリティ検定」などを通して、社員の「おもてなし力」を評価・審査し、等級を認定する制度です。今年2月には128名が「秘書検定2級<sup>※1</sup>」を受験。その合格者のうち当社独自基準の「身だしなみチェック」にも合格した66名を、このたび「コプロコンシェルジュ3級」に認定し、クローバー型のバッジを付与しました。今年度中にマインドセット研修や「ホスピタリティ検定2級<sup>※2</sup>」の受験も予定しています。コンシェルジュの等級が上がるごとに、バッジの金の葉の枚数が増え、金3枚のバッジ取得者を「コプロコンシェルジュ1級」に認定し、管轄支店内のホスピタリティ向上に取り組めます。

※1:公益財団法人 実務技能検定協会主催、毎年2月、6月、11月開催

※2:日本ホスピタリティ検定協会主催、毎年3月開催



コプロコンシェルジュ3級バッジ  
(3級は金の葉1枚、1級は金の葉3枚)

## ■コプロコンシェルジュ制度導入の目的

当社は「人を愛し、愛される会社」という企業理念を掲げ、社員の「人間力」を重視しています。「人」という無形商材を扱う私たちのビジネスにおいて最も重要なのは、社員一人ひとりの人間力であり、それこそが事業価値を高めていくと考えています。人間力を高めるうえでは、おもてなしの心(ホスピタリティ)や身だしなみを整えることが不可欠です。そこで、社員一人ひとり、そして会社全体のホスピタリティを向上させることを目指して、今年度から「コプロコンシェルジュ制度」の運用を開始しました。

## ■コプロコンシェルジュ制度の等級

等級	要件	詳細内容	目的
3級 (金の葉1枚)	秘書検定2級	ビジネスで必要な一般マナーを学ぶ。	業務レベルの基本知識
	身だしなみ審査	お客様をお迎えするための身だしなみを整える。	身だしなみを整える
2級 (金の葉2枚)	(コプロコンシェルジュ3級対象)外部講師によるホスピタリティ研修、講義への参加	ホスピタリティについて考える。 学びの場で情報を吸収し、現場で実践する。	マインドセット
	ホスピタリティ検定2級	他社とのコミュニケーションを円滑に進める方法を理解する。	個々のホスピタリティ向上
1級 (金の葉3枚)	コプロコンシェルジュ2級合格者の中から支店責任者が推薦し、半期に1度審査	ホスピタリティについて指導できる人材。定期的に社内研修を実施し、相手に良い印象を与える所作を伝える。	集団のホスピタリティ向上

## ■コプロコンシェルジュ制度の等級アップの要件となる検定・審査・研修

秘書検定2級	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公益財団法人 実務技能検定協会が主催</li> <li>・職場でよい印象を与える接し方について、筆記試験と面接試験を行う</li> <li>・実務レベルのビジネスの基本知識を習得できる</li> <li>・毎年2月、6月、11月の年3回開催</li> <li>・合格率56.9%(114回試験)</li> <li>・当社では入社後3回まで会社負担で受験可能(受験料4,100円税込)</li> </ul>
身だしなみ審査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当社が独自に制定した身だしなみの基準により審査</li> <li>・後掲のチェック項目に基づき、各支店責任者と役員による身だしなみ審査を2週間(10日間)通して行い、審査最終日時点で全項目に○が付いた社員が合格</li> <li>・全項目において、審査実施日だけではなく、日頃の身だしなみを鑑みてコプロコンシェルジュ3級認定の判断をする</li> <li>・秘書検定2級に合格し、身だしなみ審査にも合格した社員がコプロコンシェルジュ3級に認定される</li> </ul>
ホスピタリティ研修 (外部講師)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コプロコンシェルジュ3級認定者を対象に開催する、ホスピタリティについて考える研修</li> <li>・初回は2018年10月に実施予定</li> </ul>

ホスピタリティ検定 2 級	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本ホスピタリティ検定協会が主催</li> <li>・ビジネスの現場でホスピタリティを発揮することによって、幅広い知識と応用的な実践力を問う筆記試験</li> <li>・他社との円滑なコミュニケーションをとるためのやり方を習得できる</li> <li>・毎年 3 月の年 1 回開催</li> <li>・当社では上限 2 回まで会社負担で受験可能(受験料 7,560 円税込)</li> <li>・当社では合格すると、コプロコンシェルジュ 2 級に認定される</li> </ul>
ホスピタリティ育成担当者選任(支店責任者が推薦、役員による審査)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホスピタリティ検定 2 級合格者の中から、各支店責任者が推薦する社員について、役員が審査し、各支店メンバーのホスピタリティ育成担当を選任(選任されるとコプロコンシェルジュ 1 級に認定される)</li> <li>・来年度以降、課長職同等の役職として育成担当者を設定し、支店メンバーのホスピタリティについて評価権限を与えることも検討中</li> </ul>

■コプロ身だしなみ基準(当社が独自に制定した基準)

各支店責任者と役員が、このチェック項目による身だしなみチェックを 2 週間(10 日間)通して行い、審査最終日時点で全ての項目に○が付いた社員が合格となります。

男女共通評価項目	評価
寝ぐせ、フケの無い清潔な髪の毛である。	
前髪が目にかかったり、髪の毛が伸びっぱなしになっていない。	
髪の毛の色が明るすぎない。(ヘアカースケール:ベーシックブラウンで、8以下)	
整髪料やコロン、香水のにおいが強すぎない。	
メガネの汚れ、目やに、鼻毛、歯の汚れが無い。	
口臭・体臭・汗のにおいがしない。(タバコ・にんにくの臭いも気を付ける。ミントやブレスケアで対応する。)	
シャツ・ブラウスは清潔でアイロンがかかっている。	
襟、袖に黄ばみが無い。	
爪が伸びていない。	
靴がきちんと磨かれている。かかとがすり減っていない。	
男性向け評価項目	評価
腕時計を着用している。	
ひげが剃ってある。	

ネクタイが曲がっていない。	
ネクタイの結び目が下がっていない。	
ワイシャツのボタンは1番上まで留まっている。(クールビズ期間中を除く)	
ジャケットの雨ふた(ポケット)が出ている。	
ジャケットの大きさは体に合っている。(ジャケットの袖の長さは、袖先からワイシャツが1cmほど見える程度)	
ワイシャツの袖口のボタンは留めている。	
ズボンのセンタープレスの山がとがっている。	
靴下は黒/またはグレー/紺色を着用している。(白色や、スポーツソックスは不適切)	
<b>女性向け評価項目</b>	<b>評価</b>
制服のポケットに携帯電話を入れていない。	
髪の毛が脇より長い社員は、髪の毛を束ねる。(ポニーテール/またはハーフアップ)	
化粧が派手すぎない。(アイシャドウはブラウン・ベージュ系、まつげは不自然でない程度)	
ノーメイクではない。(健康的に見えるようにする。リップはこまめに塗り、血色良くする。)	
派手なアクセサリーを付けていない。(事務職はイヤリング、ネックレス、指輪は業務中は外す。 ※結婚指輪は除く)	
ネイルは、薄いピンク・ベージュ・白色の内から、1色を使用している。 (※白の場合、フレンチ(先端)のみ可)	
ネイルに付けるストーンは、「SS5」サイズまでを上限とし、指1本につき3個までとする。(両手で最大10個まで)	
ストッキングは無地のベージュ/または黒を着用していて、予備を1つ常備している。 (ラメ入り、網タイツは不適切)	

## 【お問い合わせ先】

株式会社コプロ・ホールディングス 広報室 岩城  
〒450-6427 愛知県名古屋市中村区名駅三丁目28番12号 大名古屋ビルディング27階  
TEL : 052-589-3068 FAX : 052-589-3067 E-mail : y.iwaki@copro-e.co.jp