

# コロナで知的障がいメンバーの業務が激減。 新サービスや職域拡大による メンバーの雇用維持・拡大への挑戦

はたらく、  
かがやく、  
未来をそだてる



(株)ベネッセビジネスメイト  
東京事業部  
○ 飯田佳子

## ■ (株)ベネッセビジネスメイト会社概要

### 設立

2005年2月2日（2005年4月1日業務開始）  
ベネッセグループの特例子会社として設立

### 資本金

5,000万円

### 所在地

【本社】 多摩市 【事業所】 岡山市

### 従業員数

**381人**（うち障がい者**166人**）（2022/10/1現在）  
ベネッセグループ障がい者雇用率 **2.53%**  
（2022/4/1現在）

### 【ビジョン】

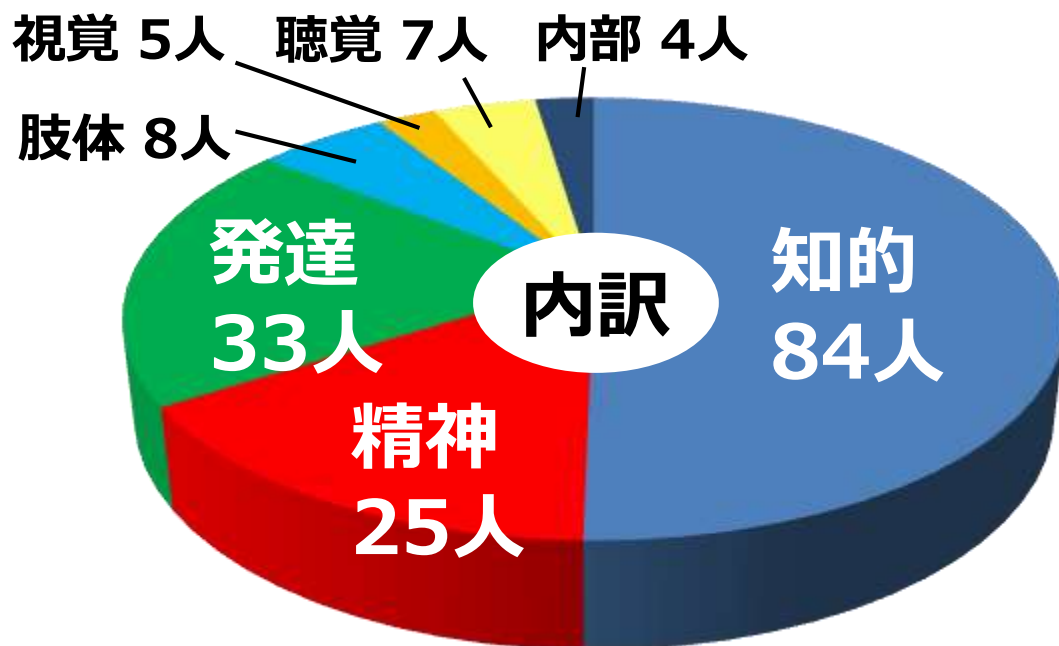
ベネッセビジネスメイトは、ベネッセグループの特例子会社として**障がい者雇用を推進する役割**を果たしながら、**市場競争力をもつ自立した会社として、事業環境変化にあわせた高品質なオフィスサービス・事業支援サービスを提供し、グループや社会にとってなくてはならない存在となる。**

# ■ 障がい者雇用の状況

(2022年10月1日現在)

拠点	知的	精神	発達	身体障がい				障がい者計		健常者計		合計		従業員計
				肢体	視覚	聴覚	内部	社員	パート	社員	パート	社員	パート	
東京	61	17	20	4	3	4	3	110	2	62	123	172	125	297
岡山	23	8	13	4	2	3	1	53	1	25	5	78	6	84
全社	84	25	33	8	5	7	4	163	3	87	128	250	131	381

※社員：正社員・契約社員・出向者



## 平均年齢

全社員 39.0 才  
障がい者社員 34.3 才

## 平均勤続年数

7年7ヶ月

# ■ 事業領域

ベネッセグループ  
事業成長支援

## 業務サポート

- ・ 総務サービス窓口 (備品貸し出し・ヘルプデスク)
- ・ ジョブサポートセンター運営 (PC入力・事務系業務・大量コピー・資料作成・データスキャンなど)
- ・ RPA相談窓口 (業務の自動化・効率化支援)

## 施設運営

- ・ 社員食堂・図書館運営管理
- ・ プラネタリウム運営
- ・ マッサージルーム

## ファシリティサービス

- ・ **メール室業務**
- ・ **オフィスクリーンサービス**
- ・ その他 (会議室の予約管理・セッティング・防災備蓄品管理)

東京で60名の  
障がい者が在籍  
知的：46名  
身体：2名  
精神：12名

ベネッセグループ  
障がい者雇用支援

- ・ ベネッセグループ障がい者雇用事務局
- ・ 障がい者雇用・定着サポート
- ・ ベネッセソシアスの運用、他

# ■ 新型コロナウイルスの影響

## 顧客の変化

### 働き方

在宅勤務への移行  
→出勤者・来訪者減

固定席→フリーアドレス

オフィス・拠点の縮小

### 業務

ペーパーレス&デジタル化

イベントの縮小・オンライン化

## 障がい者雇用への影響

### メール

- 個人配達の廃止
- デリバリーフロアの減少
- 社内チェック物のデリバリーの停止

### クリーン

- 清掃フロアの縮小
- 会場設営業務の減少

⇒「雇用の維持」のために、新たな業務の確保が必要に

# ■ 新たな業務の確保

## 業務確保の方向性

働き方の変化によって**新たに生まれた顧客ニーズ**をとらえて「新しいサービス」を開発

**現在の仕事の価値を高め、障がいメンバーがより活躍できる場を創出**

新たな事業領域を開拓。既存領域のメンバーを**新領域へジョブチェンジ**

## 打ち手

### 【メールサービス課】

- 1 通知/開封サービス
- 2 出社時配達サービス

### 【クリーンサービス課】

- 3 チャレンジドハウスキーピングシステム (CHKS) 導入

### 【新領域】

- 4 企業内カフェの運営

# 1 通知/開封サービス

## 【働き方の変化で新たに生まれたニーズ】

新たな顧客ニーズ（メールの事例）

自宅	自宅で荷物（郵便・社内便・宅配便）の到着を知りたい（特に急ぎの荷物や重要な荷物の到着をタイムリーに把握したい）
	自宅で荷物の中身を確認したい
	自宅で荷物を他へ転送してほしい 例）自宅から近い* * オフィスに転送してほしい／担当の* * さんに渡してほしい
出社時	当日届いた急ぎの荷物 & 在宅勤務期間中の自分宛荷物を忘れず確実に受け取りたい
	メール室に受取りにいかないといけない荷物を席まで届けてほしい

1

通知/開封  
サービス

2

出社時配達  
サービス

# 1 通知/開封サービス



到着物

- 重要性・緊急性が高いもの
- ①速達
  - ②書留/EMS
  - ③個人情報保護便
  - ④請求書
- その他

スキャン

卓上スキャナー



- 多彩な原稿を高速で読み取れる
- 複数枚原稿を自動で切りとれる

送付方法：

- メール作成 (ひな型文章 + 画像添付)
- 宛先入力 (アドレスから選択)、送付

データ取込み



データ送付



中身をスキャン



開封依頼



データ取込み



データ送付





## 2 出社時配達サービス

### 【フリーアドレス下で出てきた課題】

#### ●顧客の利便性ダウン

フリーアドレスとなり、フロアに放置できない荷物\*はメール室まで受取りにいかないといけなくなった

#### ●メール室での荷物滞留

社員が出社するまでの間、メール室で荷物を預かることとなり滞留が発生

#### ●メンバーの得意な配達業務の激減

通知・開封サービス業務ができないメンバーへ、得意な配達業務を増やしていく必要あり

\* 書留・貴重品・個人情報保護便

## 2 出社時配達サービス

### 【サービス概要】

メール1本、電話1本で、出社時に顧客が指定する場所までお荷物をお届けするサービス

### 【運用上の工夫】



館内すべての座席に番号を貼付



座席番号に合わせてフロアごとにマップを作成



共用スペースは「立札」を利用

### 3 CHKSの導入

「CHKS」とは、

- 米国のCDC（疾病予防管理センター）のガイドラインに準拠した**感染防止を目的とする、ホスピタルグレードの清掃システム**。
- 慣習と人力に頼った従来の清掃方法とは異なり、**科学的なアプローチ**による清掃方法によって「ホスピタルグレード」の清掃品質を実現。
- 障がいの有無に左右されず、**誰が行っても失敗しない**確立されたシステム。

## 3 CHKSの導入

### 【CHKS導入の目的】

**現在の仕事の価値を高め、障がいメンバーがより活躍できる場の創出と売上拡大**

顧客にとって

#### 1) 感染不安のないオフィスの実現

他社にはない、高いレベルの感染予防対策の実施により、働く従業員が安心して仕事に集中できる安全なオフィスを実現する

#### 2) ベネッセの社会的価値の向上

障がい者の雇用率だけでなく、障がいメンバーの多様性や活躍の質 = 働きがいでも誇れる会社を目指し、ベネッセの社会的価値を向上する

BBMにとって

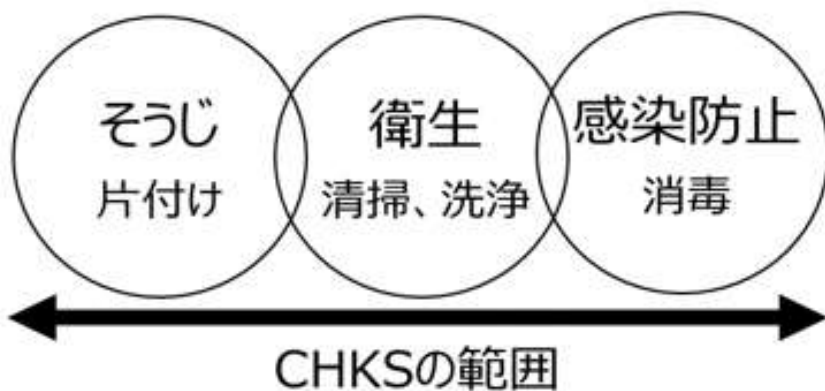
#### 3) 障がい者が長く活躍し続けられる事業の実現

東京クリーンの障がいメンバーの現在のボリュームゾーンは30歳～34歳。10年後は40歳～44歳がボリュームゾーンとなる。高齢化が進み、体力がなくなっても、品質を落とさず、生き生きと活躍し続けられる仕事を作っていく

### 3 CHKSの導入

## 【CHKS導入の特徴】

#### ①感染防止までを目的としたシステム



#### <除菌例>

- フリーアドレスの机・椅子
- コンタクトポイント

#### ②NASA国際宇宙ステーションでも採用された洗剤を使用



加速化過酸化水素水  
除菌率99.9999%

## 3 CHKSの導入

### 【CHKS導入の特徴】

#### ③ 中重度の障がい者でも、高齢になっても、高品質のサービスを提供できる仕組み

##### ● 失敗しない道具と仕様

(例)



##### 机の除菌清掃

均一に力が入るハンドフレームを使用。拭き残しがない



##### クロス類の準備

洗剤に浸したクロスやモップを専用の絞り器で絞る。誰が行っても洗剤の残量が適正化

● チームで仕事を完成(ニガテを仲間がカバー)

● 指導員は国際医療福祉教育財団認定の「環境衛生士」の研修を受講、資格を取得

# 3 CHKSの導入

## 【CHKS導入の特徴】

### ④ ふきとり検査による汚れの可視化

⇒定期的に検査を行い、結果は定期的に公表

清掃・除菌箇所	フロア	結果	備考
執務机	机上	フリーアドレス階①	◎
		フリーアドレス階②	◎
	机の縁と正面裏側	フリーアドレス階①	○
		フリーアドレス階②	▲
執務椅子	椅子背もたれ上部	フリーアドレス階①	◎
		フリーアドレス階②	▲
	肘置き	フリーアドレス階①	
		フリーアドレス階②	
	座面サイド	フリーアドレス階①	
		フリーアドレス階②	
感染防止パネル	フリーアドレス階①		
	フリーアドレス階②		
	3Fカフェフリースペース		
机上	フリーアドレス階① 新宿の間		
	フリーアドレス階② 新宿の間	◎	



CHKSホスピタルグレードにおいて、「防疫」の観点で

◎(優良)・・・オフィス環境の目標値とされている数値1500を満たしている。

○(基準値範囲内)・・・オフィス環境の基準値の範囲内1501～9999を満たしている。

▲(要改善)・・・オフィス環境の基準値10000を超えている

⇒測定後、再清掃を実施し改善済。



## 4 企業内カフェの運営



### 【サービス内容】

#### ■ カフェ&売店

- ・ハンドドリップコーヒー、各種ドリンク
- ・ベーグルサンド
- ・スープ
- ・カレーライス、丼もの

#### ■ 出張販売

- ① 朝食販売
- ② ワゴン販売



# 4 企業内カフェの運営

## 【新領域拡大のポイント】

- 外部業者が運営する社員食堂が苦戦→カフェをBBMより積極提案
- 業務減のメールメンバーからジョブチェンジ。実習で適性を見極め異動

		営業	運用	ジョブチェンジ・育成		
				新メンバー	既存スタッフ	
2020年	8月	外部業者による 社員食堂運営	BBMによるカフェ運営 の提案→受託			
	9月					
	10月		開業準備 ・メニュー開発 ・保健所対応 ・取引先決定 ・運用マニュアル 作成	店長採用		
	11月					
	12月					
2021年	1月	引継ぎ	候補者4名実習 (他課研修) →適性・意向確認	2名育成		
	2月					
	3月					
	4月	工事期間			2名異動&育成	
	5月	ふらっとCafé OPEN				
	6月~					

## ■ 今後に向けて

### 雇用の維持、そして更なる拡大へ

サービス・事業の開発  
= 活躍の場の創出

+

現場の支援力アップ  
= メンバーの定着・成長へ

### 顧客の「ありがとう」を働きがいへ

今、このようにリモートで恵まれた環境で仕事ができているのは皆様のおかげです。本当にありがとうございます。

清掃作業は感染リスクも通常より高い作業なのにいつもきれいにしてくださり、本当に感謝しています。

確実なお仕事をしていただけ、御社はなくてはならない重要パートナーと認識しております。これからもよろしく願い申し上げます。