



「ある日、急に人と関われなくなった」

**お客様の声と、
テキストに残す**

ディスプレイを真剣な目で見つめながら、その手は、ずつと動いたままだ。その耳には、イヤフォンがかけられている。耳で聞きながら、タッチタイピングを続ける。集中した様子。「パソコンにずーつと向かっている、全然平気なんです」というのもうなずける。「まあそうはいっても根を詰めすぎても疲れてしまうので、時々休憩は取りますけれど」。かなりの集中力が必要とされる作業だが、こちらを振り向いた笑顔には、疲れは見えない。

コクヨグループの特例子会社、コクヨKハート株式会社に勤める後藤圭介さんがいま担当しているのは、お客様相談室にかかってくる電話の録音をテキスト化する仕事だ。

入力したお客様の声は、イントラネットを通じてコクヨの全社員に公開される。「自分の手がけたものが、多くの人の目に触れる嬉しさがありますね」と後藤さん。お客様の感情と向き合う仕事。「はめていただいている録音は、こちらまで嬉しくなりますけど、逆

にお叱りの声を聞くのは辛いです」。

録音の音声を入力するだけの仕事と言っても、慣れるまでは、同じ部分を何度も何度も繰り返し聞かないとわからなかった。この四月から四年目をむかえ、仕事にも慣れてきたいま、後藤さんが取り組んでいるのは「お客様の気持ちが読み手に伝わるように」記録すること。例えば、話し言葉の崩れた表現も、あえてそのまま残す。崩れた部分に感情があらわれると思うからだ。さらに出てくる固有名詞は、辞典やインターネットなどで調べて、なるべく正確に表記するようにしている。

**一〇社近くから
不採用にされた**

後藤さんが、コクヨKハートを志望したことに特別な理由はなかったという。すでに一〇社近くの会社から不採用とされ、通っていた職業訓練校の指導員から紹介されたので受けた、ただそれだけだ。ただし、後藤さんが一〇社近くから入社を断られていたことには、理由がないわけではない。一年間職業訓練校に通う以前の後藤さんは、一五年間、い



KOTONONE
Series of Stories
vol.9

コクヨKハートの星

シリーズ 障害者の就労事例 9

「失われた一五年」を仕事で取り戻す 後藤圭介さん
一五年の、失われた時間がある。
苦しみ、傷ついても、一人で抱え込み、もがいた一五年だ。
抜け出すきっかけは、ささいなものだった。
しかしそこから、彼の世界を広げ、
前に進む力を与えてくれたのは、
仕事と、仕事でつながる人たちだった。



編集部＝文
text by Kotonone
信澤邦彦＝写真
photograph by Kunihiro Nobusawa