

足立区内における障害者雇用の成功事例

事例2 | シチズンカスタマーサービス株式会社（障害者雇用：聴覚障害／正社員・フルタイム）

前書き

「できる仕事はあるのか？」—多くの企業が最初に抱く不安です。
シチズンカスタマーサービス株式会社は、“好き”を起点に技能を磨ける職場設計と、見える化×コミュニケーションの工夫で、その不安を期待へと変えていました。時計修理という専門領域で、インターンから適性を見極め、入社後は視覚情報で学べる環境を整える。この当たり前の積み重ねが、定着と活躍を生んでいます。

会社紹介

事業：腕時計修理およびアフターサービス（本社：東京都足立区竹の塚）
“修理やアフターフォローを通じて笑顔を届ける” ミッションを掲げる、シチズングループのアフターサービス会社。
従業員数：98 名（2024 年 4 月 1 日現在）

取り組みの全体像

1. きっかけ：法定雇用率の見直しから“出会い”へ

これまで雇用していた障害のある方の退職により今後の法定雇用率が課題となり、近隣の学校見学を重ねる中で「機械が好き」な生徒と出会い採用へ。採用前には1週間×複数回のインターンで手先の器用さ・集中力など適性を確認しました。

2. 受け入れ準備：現場周知と“視覚で伝える”工夫

最初に行ったことは、入社前に関連部署へ特性共有し、受け入れ不安を低減したことです。実習を繰り返す中で、作業に対応できる実感はしたもの、特性に合わせたコミュニケーションの仕方については十分でなかったため、作業習得に向けた支援に至らない場面もあり、学校の先生にも介入してもらうことで改善を図りました。今では、筆談ボード・UD トーク・iPad・写真入りマニュアルなど、視覚支援ツールで学習と連絡を“見える化”。コロナ禍で口の形が読みづらい時期は筆談を厚くするなどの工夫を重ねてきました。

3. はたらき方：時計修理技能士として専門性を伸ばす

(1) 雇用区分と勤務

週5日・1日7時間45分の正社員として就業。特別扱いはなく、評価や運用は一般社員と同じ基準で行っています。

(2) 主業務と品質基準

時計修理技能士として、分解・洗浄・組立・精度調整などの専門工程の一部を継続的に担当。入社当初は得意領域に特化しながら経験を重ね、任せられる範囲を段階的に拡大していきます。

(3) 人材育成

採用前に1週間×複数回のインターンで手先の器用さや集中力を確認 → 入社後は写真入りマニュアルで標準手順を視覚化し、個別説明の時間を確保して学習を定着。年2回の面談で目標設定と振り返りを実施します。

(4) 資格とキャリア

1名は2級時計修理技能士を取得し、現在は1級に挑戦。専門工程でほぼ一人立ちできるレベルまで成長しています。

(5) コミュニケーション支援

日常の指示や質問は筆談を基本に、場面に応じてUDトーク（音声認識アプリ）+ iPadを併用。コロナ禍で口話が難しい局面では、視覚情報の比重を高めて運用しました。また、同校出身の先輩・後輩が手話で支え合い、困りごとを早期に共有。指導方法が合わない場合は担当替えで最適化し、学習効率と安心感を両立しています。

(6) 成果の見える化

仕事の説明は写真・用語の可視化で再現性を担保。専門用語の理解は、質問しやすい雰囲気づくりと併せて段階学習でフォローし、品質と生産性の両立につなげています。

4. 困りごとの解消：指導法の最適化と“言いやすさ”

(1) 指導スタイルの最適化

早口・小声・図示が少ないなど伝え方のミスマッチが判明した際は、学校からの情報も踏まえて担当者を変更。以後は、図や写真を使った視覚中心の説明を標準化しました。

(2) “個別にちゃんと説明する”運用

全体説明の場で置いてけぼりにならないよう、個別説明の時間を別枠で確保。作業マニュアルは写真付きで、手順・工具名・注意点を明確化しています。

(3) 言いやすい環境を作る（心理的安全性）

当初は“わかったふり”が起きやすかったため、「わからないと言っていい」ことを明文化。表情や反応を見て追加確認するなど、上司側の働きかけも徹底しました。

(4) 学校との連携

テーマに応じて学校の先生からレクチャーや気づきの共有を受け、社内対応を改善。道具選定は本人と学校の“使い慣れたもの”を優先しました。

(5) 定期フォローとエスカレーション

年2回の面談で評価・体調・希望をヒアリング。体調兆候には休憩量の調整やセルフチェックシートで先回り。困り事はLINE 連絡も可として、早期共有のルートを明確化。

ポイント！

伝わる形への修正×相談しやすい関係が、誤解や手戻りを減らし、学習スピードと定着率の向上につながりました。

5. 就労定着を支えるコツ

(1) ピア（仲間）の力

同じろう学校出身の2名が手話で日常的に会話・相談できる体制。悩みや不安を先輩が先回りしてフォローし、困りごとが溜まる前に解消へつなげています。

(2) “わからない”を持ち帰らせない運用

先輩が後輩の表情や手の動きを見て理解度を確認。あとで個別に手話で補足することで、全体説明で置いてけぼりが起きにくい設計に。上司側も「わからないと言っていい」を明確に伝え、追加説明の時間を確保しています。

(3) 道具と関係の両輪

筆談・UD トーク・写真マニュアルなど視覚ツールで伝わり方を標準化しつつ、細かなニュアンスや気持ちは先輩との手話コミュニケーションで補完。この*仕組み+人の支え”が定着の土台です。

(4) 学校との連携

受け入れ初期は学校の先生からの気づきの共有があり、社内のフォロー方法に反映。必要に応じて指導担当を変更し、本人が相談しやすいラインを維持しました。

(5) 定期チェックで関係を磨く

年2回の面談で、評価・体調・希望を対話。休憩量の調整やセルフチェックの運用など、働き続けるための微調整を続けています。

ポイント！ 安心感→定着へ

同校出身ピアの相互支援と、会社側の“言いやすい”設計の相乗効果で、早期離職のリスクを低減。現場には「誰に聞けばよいか」が常にある」安心感が醸成されました。

インタビュー所感（まとめ）

“構えず、普通でいい”

この言葉に尽きます。必要な配慮はするが、過度に特別扱いしないことで、仕事の基準と関係性のバランスが保たれていました。

可視化と対話

写真マニュアル・個別説明・定期面談など、情報と気持ちの両面に見える化する運用が随所にあります。

入口設計

インターンで適性×人柄を確かめる“入口の質”が、受け入れ後の学習コストを下げ、定着率と熟達スピードを上げていました。

これから取り組む企業へのメッセージ

まず一歩、インターンから

1 週間でも良いので現場で一緒に働いてみる。適性と人柄が明確になります。

“見える化”で伝わる

写真・手順・用語集を視覚化すれば、指示の再現性が上がり、教育コストが下がる。

配慮をすることで誰にとってもわかりやすい職場環境に

筆談ボード・字幕アプリ・iPad 等は、誰にとっても便利なユニバーサルな手当てです。

社内の理解づくりは経営から

経験に基づくメッセージとワーキンググループ等の場づくりで、現場の不安を解きほぐしましょう。

企業基本情報（公式サイト掲載情報に基づく）

商 号：シチズンカスタマーサービス株式会社

所 在 地：東京都足立区竹の塚 5-7-3

事 業：腕時計修理およびアフターサービス

企業理念：「修理・アフターフォローで腕時計の喜びと笑顔を届ける」