

インターンシップ報告

ミッシェル・ペンリー

2024 年の夏、私は Meritus Signature Homes でインターンシップを行いました。

インターンシップ期間は 2024 年 5 月 6 日から 8 月 16 日までで、毎日午前 8 時から午後 5 時まで働きました。合計は 338 時間です。ここで働きながら多くのことを学び、様々な経験ができました。

会社概要

Meritus Signature Homes は、サウスカロライナ州北部とビューフォート地域を中心に高級注文住宅を手がける建設会社です。Meritus は 2005 年から事業を開始しており、その後、Meritus Electric、Meritus Cabinetry、Meritus Landscapes、Meritus Grading and Excavation、Vine and Broad を合併して拡大しました。これらの 5 社はすべて、Meritus Signature Homes と提携しており、取引先の希望に合わせて住宅の建設をすすめる手助けをしています。Meritus Signature Homes との取引に加えて、これらの企業は独自の取引先も有しています。これらの関連会社を含めると Meritus の従業員数は約 100 人であり、中規模企業と言えるでしょう。

Meritus は平均して、年間 20 軒の家を建設します。建設業界では一般的ですが、この会社も建設の際には下請け業者を雇う必要があります。これらの下請け業者は通常、家を建てるために必要な材料も提供します。材料とは、フレーミング用の木材、タイル、断熱材、エレベーター、暖炉などを指します。取引先のニーズに応じて他の下請け業者が必要になることもあります。例えば、特殊な壁紙を貼ることや、家にカスタムサウナを作ることなどがあります。

Meritus は、建設場所周辺の不動産業者や多くのコミュニティとも協力しています。通常、取引先や不動産業者が営業担当に連絡し、Meritus との協力の可能性について話し合います。全国に多くの高級住宅建設業者がありますが、多くは自分の間取り図のみを作成します。一方、Meritus では、権利や設計の購入手続きがきちんとされていれば、一般的に何でも建設します。また、変更する注文に取引先が署名しない限り、契約書で合意した価格と最終的に支払う価格に差が出ないようにします。地元コミュニティの多くに建築審査委員会（ARB）があり、この委員会はコミュニティが特定の外見を保つように監督しています。例えば、特定の色のみを家の外装に指定する、ガレージドアを家に設置することを許可する、などの業務を担当しています。全体として、Meritus は、取引先が理想とする家を持てるように全力でサポートします。

インターンシップ業務内容

Meritus で働いている間、私の主な役割はオフィスアシスタントでした。私がアンダーソンのオフィスに配属されたのは、ここが経理チームのある場所だからです。私の主な役割は、郵便物をチェックしたり、電話に出たり、新しい請求書が届いたときにスタンプを押したりするような簡単な業務を受け持ち、社員のサポートをすることでした。私はオフィスに入ってくる人に挨拶をするという受付業務も担っていました。会社全体の経理を担当する人が2人しかいないため、私の業務は経理チームから任されていました。

会社に他の多くの従業員がいるのに経理担当が二名しかいないというのは少し奇妙に思えるかもしれませんが、Meritus の場合、経理チームは所有者と緊密に連携して、要求されたサービスに対してのみ支払いを行うよう気をつけます。例えば、建設業では注文された商品が届いたときに壊れてしまっていることがあり、特に照明器具でよく起こります。しかし、これらの商品を返送して交換しなければならない場合、未払い額がいくらあるのか分からなくなることがあります。また、会社がまだ完了していない仕事に対して料金を請求する場合もあり、保証金が先に払われる必要があることもありますが、注文された仕事が完了するまで待ってから支払います。このように、経理チー

ムが小さいと、いつ何が支払われ、何がまだ支払われていないかを確認する際のコミュニケーションが正確にできます。私の仕事は日常的なサポートでしたが、請求書の並べ替えなどの作業には多くの時間がかかることがありました。そのような場合には、その作業を私に任せることで経理チームはより効率的に働くことができました。

オフィスの他のチームが助けを必要とすることもあり、その際には私がサポートに入りました。例えば、設計チームの手伝いをしたり、契約書を整理して各取引先に何が含まれているかを確認するなどのサポートを行いました。通常、Meritus は年間約 20 軒もの家を建てるので、これらのチームが取引先とのコミュニケーションに集中できるように、私が細かいタスクに専念することができ効率的でした。

営業担当者が取引先との間で契約が結ばれる際は、家の建設に必要なものが何かを確認します。この時、設計チームは取引先が契約に何を含めるかを分類し、確認します。Meritus が家を建てる際は、建設に必要なもののレベルを決定します。レベルとは異なる価格帯を示し、レベル 1 が最も安く、レベル 6 が最も高価です。これらのレベルは、フローリング、キャビネット、カウンタートップなどに適用されています。デザインチームのサポートの際には、契約書に目を通し、建設に必要なものを選択スプレッドシートに移す作業を行います。フローリングの種類やレベル、シャワードアのタイプな

ど、全ての項目を契約書から選択シートに移動する必要があります。このような作業をしておくことで、例えば設計チームが取引先と会ってある部屋に使う色合いやレイアウトなどについて話す際に、情報が整理されて分かりやすくなります。また、取引先に会う前にこのシートを見て確認し、会議中にどの項目がどのレベルかなどの情報を取り出しやすくなります。

このような会議や取引先とのミーティングに同席し、家の間取り図への変更についてメモをとるなどのサポートを行ったことも何度かありました。取引先の多くは理想の家を建てたいという希望があり、すべてが完璧であることを望んでいるため、初期段階で多くの変更が発生することがあります。

この仕事をするにあたり専門的なトレーニングを受ける必要はありませんでしたが、特定の作業の仕方を習う必要がありました。特に、経理チームが財務管理するのに使用する **QuickBooks** の使用方法を学ぶ必要がありました。また、契約書の見方や、設計の過程に含まれる項目の詳細をこのソフトに移す作業も重要です。この項目には、各レベルが異なる価格帯のフローリング、カウンタートップ、およびキャビネットなどがあります。これらの作業が行われる際、メインオフィスで働く社員の多くがお互いに、または取引先と効率的なコミュニケーションができていないことに気づきました。

分析

私が Meritus で働いていた時、家を建設中の客先との間に問題が起こることがありました。これらの問題は、Meritus 内の異なる部門間のコミュニケーションがうまくいかないことで起こりました。たとえば、客先が設計に関するミーティングに来るとき、設計担当者が選択した材料が適切なレベルかどうかを客先に伝えませんでした。そのため、客先には契約で決定されたものよりも高い材料が与えられ、予定よりレベルが高い材料の請求書を送り、客先を怒らせることがありました。客先はこの価格変更について知らされずに請求されたため、多くの人が支払いを拒否しました。最終的には、客先はアップグレードされた製品を受け取り、その変更に対する支払いをしませんでした。

このような問題は、多くの場合、設計がミーティング中に価格変更を客先に伝えれば、容易に回避できました。客先に対して価格が変更されたことを確認することが大切ですが、それがうまくいかなかった場合でも、設計が客先に正しいレベルのサンプルを出すだけでも良かったはずです。このように、客先が予算に含まれるものを目で見えて確認することになっていれば、客がより高い価格の商品を見たい場合、その要求を改めて言わなければならない、結果として価格の違いを認識することができます。また、客先

が変更をしたときに、変更の注文票に署名してもらいたいと思います。このような変更を加えることで、請求した金額を払ってもらえないという問題がなくなり、注文した材料や労働に対して正しい支払いを受け取ることができます。

Meritus が抱えていた問題は他にもあった。Meritus Signature Homes のオフィスは Vine と Broad のオフィスとつながっており、別々の入り口があるものの、互いのオフィスをつなぐ大きな出入り口があり、簡単にアクセスできるようになっていました。Vine と Broad は Meritus の客先とも仕事をし、家のデザインを扱いますが、照明のショールームでもありました。そのため、誰でも自由に入って、自宅に必要な照明を注文することができました。これらの注文と販売を担当した女性は、誰が何を注文し、どのように注文した品を受け取るかについて Meritus と連絡を取っていませんでした。

Meritus の経理チームは、Meritus とその関連会社(Vine と Broad を含む)のすべての会計処理を行っています。誰かが特定の照明を探しに来ると、ショールームのコーディネーターが Meritus の照明を 1 つ見せ、最終的に注文を確定します。そこから、コーディネーターはサプライヤーにメールを送り、モデルを注文します。しかし、コーディネーターはこの照明の注文について誰にも知らせなかったため、注文品の荷物が届いて

も誰の注文なのか分かりませんでした。その後、経理チームが注文していない製品の請求書を受け取ったとき、問題は大きくなりました。

この問題を解決するには、注文する際のメールに経理チームや経営陣の誰かを含めることが有益だと思います。このようにして、どの照明が注文され、誰のために注文されたのかを知ることができます。このような問題が起こる度に、誰がどの製品を注文したのかを整理するためにオーナーが経理チームと話し合うことになり、時間の無駄も増え効率が悪くなります。注文を複数のチームに知らせることで問題を減らせることが期待できます。

連絡や報告を怠らずコミュニケーションを効率化することは、日本企業では「報連相」というモデルとしてよく知られています。同様のモデルを持つことは、Meritus に利益をもたらすと考えられます。報連相という考え方を Meritus が学ぶことで、会社のさまざまな部門の全員が情報を混乱させることなく働くことができ、私がインターンシップ中に経験したような問題が起こりにくくなるでしょう。

結論

Meritus シグネチャーホームズでのインターンシップは素晴らしい経験でした。

たくさんの素晴らしい方々と出会い、たくさんのことを学びました。私が学んだ最も重要なことは、コミュニケーションの重要性でした。コミュニケーションがうまくできていないと企業内で大きな問題につながることを経験し、日本企業の働き方についてより理解することができました。自分がしている仕事の内容や進捗を上司に頻繁に報告することは、初めはあまり意味がないと思いました。しかし、コミュニケーションの問題がビジネスに及ぼす影響を目の当たりにし、アメリカのビジネスもこれらの日本企業と同様のモデルに従うことで利益を伸ばすことができるかもしれないと気づきました。