

あなたに「笑顔」をお届けする(^0^)/

## りょうしゅうちゃんストーリー

(なぜ、この仕事をしているのか?)

「子どもが、やぶちさんと会いたい  
と言ってきかないんです (笑)」  
と、お客さんが**笑顔**になることが、  
わたしの**よろこび**です。



なぜ、わたしがこの仕事をしているのか、  
そのわけを聞いていただけますか？

藪地 良秀

## なぜ、わたしがこの仕事をしているのか、 そのわけを聞いていただけますか？

### 「汚名返上する機会がなくなった…」

小学3年生のとき、水泳の授業で、25メートルを泳げませんでした。男子では、わたしともう一人だけ。クラスみんなにばかにされて、とても悔しかったです。「みんなのように泳げるようになりたい」と思い、スイミングスクールに通いました。

スイミングスクールの先生に教わったことを素直にやりました。また、自主練習にも参加しました。その甲斐あって、クロールだけではなく、平泳ぎ、背泳ぎもできるようになりました。

うまくなった泳ぎを、クラスみんなに見せて汚名返上をしようと思っていた矢先、転校になってしまいました。

水泳のお披露目ができないばかりか、仲がいい友達と離れ離れになることが、つらかったです。新しい学校には、当然、友達は一人もいません。

もともと、みんなで遊ぶことが好きだったので、自分から「おれもいい？」と積極的に声をかけていきました。

気がついたら、誰に対しても、自分から声をかけて友達になるようになっていました。

### 「中学で有名なオタクだった（笑）」

中学では、兄が卓球部で主将をやっていた影響で、卓球部に入りました。

卓球部に入ってみると、ひと言でいうと、スパルタの世界。顧問の先生は、こわいし、いつも怒鳴っている。練習では、毎日、3キロも走らされる。練習してもレギュラーにはなれない。

「なんで、この部に入ったんやろ？」と思っても、かつて兄が在籍していたので、やめることもできません。

ただ、心の中では、強制されるのはイヤだと、漠然と思っていました。この頃から、“やらされること”への違和感が芽生え始めました。

そんな中学生生活で、唯一楽しかったのは、放送委員会の時間です。

わたしは、機械いじりが、とても好きでした。家にステレオやスピーカーなどがあったので、わたしも触らせてもらっていたのです。そのため、中学生の間でも、有名な機械オタクでした。

放送機器をいじって、レコードからカセットテープに自分の好きな曲を編集することが、とても楽しかったです。そして、放送委員会があると、いやだった卓球部に行かなくてもよかったです。

## 「夜遅くまでみんなで残ってつくり上げた」

高校に入ると、中学の放送委員会のときの先輩が、放送部に誘ってくれました。その後も、とても面倒をみてくれました。

オリジナルのラジオ番組をつくったり、昼休み、好きな音楽を編集して流すことがとても楽しかったです。

関西ラジオで、大会がありました。夜遅くまでみんなで残って、番組をつくりました。地域に密着した内容を企画したので、何度も現地に足を運んで調べました。

その甲斐あって、関西ラジオのラジオ部門の優秀賞をいただくことができました。

その後、大学に進み、社会福祉学部を専攻しました。授業の一環で、子どもたちと一緒に林間学校に行ったりするイベントもありました。そこで、子どもと一緒に

に遊ぶことの楽しさを体験しました。

子どもたちを見ていると、自由に伸び伸びと育ててほしい思いが強く湧いてきました。根底には、子どもには大人たちの考えを押し付けず、自由に自分の意思で生きてほしいという想いがありました。

この経験が、今の仕事での「自発的に行動すること」の大切さにつながっていたのだと思います。

## 「わたしの使命」

もともと車好きだったので、就職は自動車メーカーを選びました。入社したての頃、営業で大失敗をしてしまいました。

そのお客さんは、初めての契約だったのです。お客さんが「契約するわ」と言ってくれたとき、契約書に書く手が震えていました。初めての契約で舞い上がり、契約書の内容を手書きで、社内の注文書に書き写すとき、車のグレードを書き間違えてしまったのです。

お客さんから「おれが注文したのとちゃうやろ。こんなんいらん」と言われ、キャンセルされてしまいました。

非常に優しい上司で「間違いは誰にもあるやろ。あとはフォローしとくわ」と言ってくれました。間違った車も後に他のお客さんに売ってくれました。

わたしは、ほっとして、ミスから解放されました。今思えば、このとき“結果を自分で引き受ける”意識がありませんでした。

その後、トラックメーカーに転職しました。ゴミ収集車2台注文いただきました。ゴミ収集車は初めての注文でした。1台1千万円以上する車です。納品するとき、お客さんから「オートグリスがついてないぞ」と指摘されました。

わたしは、そもそもオートグリスの存在も知りませんでした。お客さんも最初から必要だと言ってくれなかったのです。

会社に戻り上司に聞くと、追加でつけるには、1台200万円以上かかります。それでも、上司が「あとはおれがやる」と言って、対応してくれたので、わたしはホッとしました。

また誰かが結果を引き受けてくれたことで、自分は変わらずに済んでしまったのです。

桂田モータースに入社したのは、21年前です。車好きなので、いろいろなメーカーの車を扱えるということで入社しました。

会社の仕事にも慣れ、お客さんからは「すべて任せているから、次の乗り換えのときも頼むね!」と言われるようになりました。

入社して数年経ったとき、普段扱わない車の注文をいただきました。納車のときに、お客さんから「シートの色がちがう」と指摘されてしまいました。シートの色が2種類あると知らず、黒い車だったので、黒いシートで手配したのです。お客さんは、白いシートがご希望だったようです。

わたしは、「また、やっちまった…」と自分を責めました。

「何度やったら、わかるんだ!」

その瞬間、今までの出来事が、目の前に広がりました。

新入社員のとき、注文書にグレードを書き間違えたこと。

初めての車種の注文のとき、お客さんに細かく確認せず、部品漏れしたこと。

普段扱わない車の仕様の詳細を確認せず、シートの色をまちがったこと。

「誰かが尻拭いしてくれる限り、わたしは変わらない。結果を引き受けるのは、自分しかいない」と腹の底から感じました。

わたしは、自分が結果を引き受けるという【責任】に欠けていたのです。

営業の仕事というのは、自分がすべての結果をつくる【責任】者なのだという自覚に欠けていたのです。お客さんから言われたままの仕事ですれさえすればいいという意識だったことに気がついたのです。

この体験から、わたしは、【責任】を使命と掲げることにしました。

【責任】とは、お客様の役に立つために、自発的にかかわっていくことだと気づいたからです。

【責任】を使命と掲げることで、お客さんへの意識が劇的に変わりました。

- ・ 自分から率先して、笑顔で声をかける
- ・ お客さんの話を注意深く聞いて、本当に良いものだけを提案する
- ・ お客さんから言われなくても、細心の注意を持って、1つ1つ確認する

わたしは、真面目になりすぎると表情が硬くなるので、自分から笑顔で声かけするように心がけています。

とくに、子ども同伴のご夫婦のときは、子どもにまず笑顔で声をかけて打ち解けます。商談が長くなると、子どもは騒ぎたくなるものです。そんなとき、子どもと最初に関係を築いていると、「静かにしてね」とニコやかに言うと、大人しくしてくれるのです。

【責任】とは、車のことだけでなく“相手の時間や気持ち”まで引き受けることだとわかったのです。

そのように自分が営業という仕事に【責任】の意識を強く持つことで、子どもを通して、ご夫婦とも親しい関係を築けるようになりました。

その結果、お客さんからこのように言われるようになりました。

「藪地さんに子どもが会いたって言うんですよ」

「子どもが大きくなったとき、子どもの車もよろしくね（笑）」

これからも、車のことなら一生任せてください、という想いで、【責任】を使命に掲げ、笑顔で対応していきたいと思っています。

そして、「車のことはすべて任せられる」と言ってくれる家族を、これからもっと増やしていく。それが、わたしの【責任】です。

藪地 良秀

