

たしかわ

～確かな部品と変わらぬ笑顔～



山口営業所 所長

M. N さん

知人の紹介で岩国自動車興業株式会社に入社し、現在は山口営業所にて所長として活躍するN。自身の業務内容を「騒ぐこと」と即答するムードメーカーだ。その明るさに込められた信念と、これまでの歩みに迫る。

初受注を手繰り寄せた泥臭い準備

今でこそ周囲を明るく照らすNだが、その笑顔の裏では地道な努力を積み重ねてきた。

入社3～4年目、初めての新規開拓に挑んだときの話だ。ターゲットは、認知はされているものの取り引きのない板金工場。飛び込み営業を繰り返すが、当初は話すら聞いてもらえなかった。そこでNは、単に足を運ぶだけでなく、顧客を知るための準備を始めた。Facebookに投稿された写真をチェックし、訪問時の話題にしたのである。

「Facebookで見ましたよ」。

投稿にあった飼い犬や愛車の話題を振ること

で、顧客との距離は確実に縮まった。「これだけ来るなら、少しだけ買ってあげよう」と、ついに最初の注文をもらったときは、嬉しさのあまり頬がゆるむのを抑えきれなかったという。相手を知ろうとする実直な姿勢があつてこそ、持ち前の明るさが活きるのだと身をもって学んだ出来事だ。

「そのままでもいいんか」

叱責で芽生えたプロ意識

順調に見えた入社6年目頃、大きな落とし穴があつた。年末の繁忙期、注文が殺到しキャパシティを超えていたNは、本来ならプロとして「欠品のリスクまで見越した確認や提案」をすべきところを、余裕のなさから機械的な在庫確認のみで済ませてしまった。その結果、いざ注文という段階で部品が底を突き、整備現場の作業を止めるという多大な迷惑をかけてしまったのだ。

普段は温厚なその顧客から、Nは厳しく叱責さ



▲山口営業所のメンバーがNさん20歳の誕生日をお祝いしたときの1枚

れた。しかし、それは単なる怒りではなかった。

「言われたことだけやるなら誰でもできる。仕事に対する姿勢、そのままでもいいんか」。

その言葉は、ただ業務をこなすことだけに追われていたNの心に突き刺さった。顧客は以前から、言葉の端々で「自分で考える」ためのヒントを送っていたのだ。それに気づかず、言われたままに動いていた自分への叱責は、成長を願うからこそその「諭し」だったのだと深く反省した。

相手の期待を一步超えて

生み出す笑顔

その失敗を機に、仕事に対する姿勢は一変した。「部品がない」という事実だけで終わらせず、「ならば、こちらの部品で代用できませんか」と先を読んで提案する。常に相手の状況を想像し、期待を超える行動を心がけるようになった。

Nが目指すのは、単に部品を供給するだけの関係ではない。「お客様に笑顔になってもらいたい」という想いを原動力に、ビジネスライクな付き合いを超えて、相手が喜ぶことを自然体で行う。自分では「何も考えていない」と謙遜するが、空気を読み、踏み込みすぎず親身になる距離感は絶妙だ。

「いつも助けてもらっているから、自分も相手を笑顔にしたい」。

顧客とは一方的ではなく、助け合う関係だと捉えているその純粋な想いこそが、強固な信頼関係の礎となっているのだ。

騒がしさが生む絆、
笑顔と助け合いの連鎖

所長としてチームを率いるNだが、自身を「口下手」だと分析している。言葉での指導よりも、「背中を見せる」ことで部下を導こうとしているのだ。賑やかに振る舞うのには、明確な意図がある。静まり返った職場では、困ったときに声を上げにくい。騒がしいくらいの雰囲気は心理的な壁を取り払い、誰かが困っていれば自然と助け合える土壌を作ると考えているからだ。自分から声を上げ続けた結果、今ではその輪が広がり、営業所全体に活気が生まれている。

Nの願いは、部下たちが仕事の「本当の楽しさ」を知ることだ。自身が初めて注文をもらったときの喜びや、信頼関係を築く過程で得た充実感を、部下たちにも味わってほしい。

「みんなが笑顔で、成長し合える営業所になりたい」。

そのために、今日も先頭に立って明るい声を響かせる。

Nはこれからも、持ち前の明るさと相手を想う想像力でチームを牽引していこう。岩国自動車興業の仲間たちと共に、多くの笑顔を生み出すために、走り続けていく。



▲山口営業所の様子

Nさんはこんな人!

『天真爛漫』

Nさんが新入社員として入社した頃から知っていますが、性格は昔から変わらず、**天真爛漫で賑やか**です。私が再入社して戻ってきたときには、Nさんはすでに上司の立場になっていましたが、私に対する接し方は昔のままでした。立場が変わっても偉ぶることなく、遠慮のない関係で(笑)昔と同じように接してくれるところは、Nさんの魅力の一つだと感じています!

Nさんの意外な一面

お客様への細やかな対応

普段は細かいことをあまり言わない大らかな性格ですが、**仕事に関しては非常に繊細な一面があります**。特にお客様への対応には気を配っており、部品の納期や整備の段取りなど、こまめな連絡を欠かしません。お客様のことを第一に考え、ご迷惑がかからないように先回りして行動する姿勢には、学ぶべき点が多いと感じています!

Nさんの尊敬している部分

人の心を開く社交性

高い社交性です。久しぶりに会うお客様ともすぐに打ち解け、冗談を交えて会話を弾ませています。以前、飛び込みの訪問販売の方が来た際にも、気軽に話しかけて商品をまとめて購入し、皆に配っていました。誰に対しても物怖じせず、自然と懐に入っていき姿には敬服させられます。



山口営業所
T.Iさん

Nさんへ

年齢も若く、年上の社員も多い中で所長という重責を担うのは、苦勞も多いのではないのでしょうか。しかし、持ち前の明るさとバイタリティで、くじけることなく会社を牽引してほしいと思います。これからも定年まで長く活躍してくれることを願っています!

NさんとHさんの後輩である新入社員Iさん



Nさん

Hさん

Nさんはこんな人!

『年下とは思えないしっかり者』

10歳ほど年下ですが、非常にしっかりした方です。日々業務を教えていただき、私のミスをフォローしてくださることもあります。勤続年数はNさんが長く、**年齢差を感じさせない頼りになる上司**です。

Nさんの意外な一面

優しさと厳しさを持つ信頼の仕事人

職場の**ムードメーカー**として皆を盛り上げる、明るい性格です。基本は優しい性格ですが、仕事では厳しく、はっきりと指摘をしてくれます。優しさと、締めるべきところは締める姿勢に信頼を寄せています。

Nさんへ

所長として大変なこともあるかと思いますが、私もNさんの力になり、少しでも支えられる存在になりたいと思います。これからもともに頑張っていきましょう!

Nさんの尊敬している部分

お客様への接し方

フランクで親しみやすい雰囲気の中に、**しっかりとした礼儀正しさ**があります。初対面の社長ともすぐに打ち解けられる、高いコミュニケーション能力を尊敬しています!

Nさんってどんな人?

巻頭インタビューに登場したN所長について、ともに働くメンバーにお話を伺いました。持ち前の明るいキャラクターと仕事への真摯な姿勢、そして周囲から寄せられる厚い信頼に注目です!

心に残るお褒めの言葉

～誠実な行動と対話で築く信頼関係～

お客様から寄せられる感謝や称賛の言葉は、仕事への誇りとやりがいにつながる大切なもの。真摯な姿勢とコミュニケーションで信頼関係を深め、自身の成長へとつなげている2名の社員のエピソードから、その秘訣を探ります!

心に残るお褒めの言葉

「在庫管理も全て任せる」
「行かないでほしい」

入社1～2年目の頃、あるお客様から「**在庫管理も全て任せる**」と言われました。手探りで仕事をしてきた新人の私に、全てを委ねてくださったのです。その予想外の信頼は、今も深く心に残っています。また、異動の話が出た際、現場の皆様から「**行かないでほしい**」と引き留めていただいたことも、この仕事をしていて良かったと心から思える瞬間でした。

今後の挑戦やスキルアップ

目の前の壁を越え続け、常に自己を更新する

日々入庫する新しい車への対応など、常に新たな知識を求められる業務と向き合っているため、正直なところ今は目の前の業務を解決するだけで精一杯です。しかし、そうした壁の一つひとつ乗り越え、知識や技術をアップデートし続けること。この積み重ねこそが、期待に応えるための道だと考えています!



宇部営業所
T.Nさん

言葉をいただけた要因

120%の回答を返し続け得た信頼

信頼の理由は、押し売りをせず、お客様に必要なものだけを提案し続けたことにあると思います。商品の寸法や仕様を徹底的に調べ上げ、専門外の情報も集めて「**120%の回答**」を返す。やりすぎと言われるほどの姿勢の積み重ねが、信用につながったのだと感じています。

心に残るお褒めの言葉

「メーカーさんが来たときは、格好つけさせんといかん」

周南営業所に異動して約3か月。まだ日が浅い中、ある同行販売の際にいただいた言葉が強く心に残っています。メーカー様と一緒にお知らせに伺った際、お客様が「**メーカーさんが来たときは、格好つけさせんといかん**」とその場で注文をくださいました。まだお付き合いは短いものの、お客様の中に私の存在を受け入れていただけたと感じ、とても嬉しく思いました。

今後の挑戦やスキルアップ

自分を売り込む

今後は、「Nが来たなら何か注文しないといけない」と思っていたような、お客様にとって印象の強い存在になりたいと思います。商品をご購入いただくだけでなく、私自身を売り込み、それが会社全体のファン増加につながればと願っています。そのための第一歩として、まずはどのようなときも「笑顔」を忘れず、お客様と向き合います!



周南営業所
係長
A.Nさん

言葉をいただけた要因

雑談で縮めた距離

この言葉をいただいた最大の要因は、**頻繁にお客様のもとへ顔を出すようにしたこと**だと思っています。コンタクトから受注までの1～2か月間通い詰めしました。その際心がけたのは、営業トークだけでなく「雑談」も大切にすること。ときには冗談を交わすなどして少しずつ懐に入っていったことが、心の距離を縮め、信頼関係を築くことにつながったと思います。