



「返事が遅すぎる。どういうことや！」
「申し訳ございません。」
「それしか言われへんのか！」
「申し訳ございません……」。

入社して1年が経った頃だった。対応をつい後回しにしてしまったお客様を、電話越しに大激怒させてしまったという苦い経験がある。上司が引き継ぎ、太田はそのお客様の担当を外れ

クレームをきつかけに 自身の対応を見つめ直す

た。初めてのクレームに自信をなくしたが、上司やパート仲間にも励まされ立ち直ることができた。そして、このクレームが自身の対応を見つめ直す機会となった。

「スピードが大切。私がいくつ担当を抱えているようが、お客様には関係のないことですからね」。

それからは、電話を受けながら相手の状況を把握し、優先順位をつけることで業務をスムーズに進めている。業務に不慣れた後輩にも「そのお客様はお急ぎだから早く答えてね」と、アドバイスしているという。

和泉センターへ異動、 公私ともに刷新

そもそも物研に入社したのは、幼子を持つ太田にとって融通の利く職場だったから。土曜日出勤ができないことや子どもの急な病気にも対応してもらえないことから、パート職を選んだ。2017年、和泉センターが新設され、それまでの職場よりも通勤が近くなることから異動を申し出る。実は当時、太田は家のことや仕事のことで悩みを重ねていた。

「和泉センターはすべてが新しい。



和泉センター フロントリーダー
おおた ちかこ
太田 智香子

2014年、パートとして株式会社物研の一員となった太田智香子は現在、和泉センターのフロントリーダーとしてチームをまとめている。2019年には準社員となり活躍の場を広げる太田に、これまでの仕事で工夫していることや、やりがいについて聞いた。

入社後、いきなりの挫折

お客様からの連絡を現場に伝達するのが、フロント業務の主な役割だ。電話やシステム上のやりとりでは細やかな対応が求められる。入社当初、自分ならそうなくこなせるだろうと高を括っていたが、思った以上のスキルが必要だとショックを受けた。専門用語がわからない中、お客様と現場とのやりとりをしたり、エクセルで初めて使う関数を覚えたり。もう辞めたほうがいいのではないかと、毎日のように自問自答を繰り返していたという。

成長という成果を 手に入れた喜び

3か月が過ぎたある日、現場の社員違う風が私の中で吹いてきた感じで、また頑張れるかもしれないと思えました。

異動を機に、リーダー職へ。主体的に仕事ができる環境になったことで、やりがいも増えた。2019年には、打診を受けて準社員となり、現場社員との関わり方が大きく変わった。

「パートだからと気を遣われていたことに気づきました。今では『あ、それ私やります！』と積極的に仕事を受ける場面も増えています」。



から自身が担当するお客様のことで質問を受けた。それまでは太田を飛び越し、上司に確認されていたため、初めて認めてもらえたと感じた瞬間だった。お客様と現場をつなぐパイプ役として、ご要望をうまく伝えることができたときも、自身の成長を実感できたという。

やりとりには細心の注意を

お客様のご要望を叶えることが、フロント担当の役割だが、現場の事情を優先せざるを得ない場合もある。センター長や現場の担当者とは相談しながら、ご要望に応えるための答えを探すが、無理をしなければ事故につながりかねない。本社にも確認しながら対応を決める。そんな最中でも特に気を配るのは、お客様への言葉の選び方だ。「まわりくどい説明だと相手に納得していただけないし、言葉が少なすぎれば適切な説明にならない。ちょうどいい伝え方を、今も模索しています」。

お客様を支える 体制づくりを

規模が年々大きくなる中で、お客様の要望にしっかりとついていける体制が必要だと感じている。単に人手を増やせばいいというわけではなく、スタッフ一人ひとりの対応力をあげる環境をつくっていかねければならない。

「『ここまでしかできません』というのでは、相手に納得していただけません。みんなで話し合いながら、一緒に成長していける環境を整えていきたいと思っています」。

フロントスタッフたちの頼れるリーダーは、かかげた目標へ向けて、これからも全力で邁進していくに違いない。

\\ 次号もお楽しみに! //

次号予告 vol.11

Interview 大津 俊夫さん

Contents
ありがとうを伝えよう
今月のピカイチ

社長に聞いた!
 コロナが明けたら行きたい
**近くのおすすめ
 ランチ・ディナー**
 社長がおすすめするお店をご紹介!
 これを機に新たなお店を
 開拓してみてもいいかな?

そば処 片蔵 かたくら



営業時間: 11:00~15:00
定休日: 火曜日・第一月曜日
おすすめポイント: 「自慢の二八そばをこだわりの出汁で」。京都で和食の粋を極めた料理人が腕をふるい、細かな「しごと」の詰まった日本料理を提供しています。
社長コメント: 古民家を改装した風情あるお店。ソフトクリームも売っていますよ!

とまらあーめん あかり



営業時間: 11:30~15:00
定休日: 火曜日
おすすめポイント: 「2度美味しい! トマトラーメン」。トマトの旨味をじっくり味わえます。
社長コメント: 締めごはんを追加! トマトリゾットが最高です!

蕎麦+酒=雲母 きらら



営業時間: 11:30~14:30・17:30~21:00
定休日: 木曜日
おすすめポイント: 「丼も美味しいお蕎麦屋さん」。内装もユニークで男女問わず楽しめます。
社長コメント: どんぶりとのセットがおいしいお店です。おすすめは野菜天丼!

ANTIQUE TREE CAFE アンティカ・ツリー・カフェ



営業時間: 火水木金9:30~17:00
 土10:30~22:00
定休日: 日曜日・月曜日・第三土曜日
おすすめポイント: 「洗練された快適空間に馴染む緑」。ホテルの料理長やイタリアへの留学経験のある本格イタリアンシェフがお届けするお料理をお手頃価格で。
社長コメント: 1Fはアパレルと雑貨が売っています。とにかくおしゃれで料理も最高です!

やきとり克蔵

営業時間: 月火水木17:30~0:30
 金土17:00~1:00・日祝17:00~0:00
定休日: 不定休
おすすめポイント: 「豊富なメニューを秘伝のタレで」。定番の部位から希少部位まで様々な種類をゆったりくつろげる掘りごたつで味わえます。
社長コメント: とろけるキモは絶品! 他では食べられないおいしさです!

今月の
ピカイチ!
 和泉センターの
 今月のピカイチに見事選ばれたのは、
 パートリーダーの坂井さん!



選出理由
 坂井さんは去年の8月からパートリーダーになった方です。まだ日が浅いですが、プレッシャーに負けることなく、むしろパートリーダーになってからのほうが本領発揮していると思います。責任感がありますし、やると決めた作業はその日に必ず終わらせるなど、いつも前向きさを行動で示してくれるので周りの人もそれについていきます。私がいなくてもパートの皆さんの面倒を見たりと、とても頼りがいのある方です。

今後期待していること
 今後は作業中でも視野を広く持ち、もっと周りを巻き込んでいって欲しいです。サブリーダーもいるのでどんどん頼って良いと思います。自信をつけて、さらにリーダーシップを発揮してもらいたいです!

和泉センターの皆さんにメッセージ
 いつも本当にありがとうございます。各ポジション大変だと思いますが、お客様のために1件でも多く出荷しようと、日々頑張ってくれて感謝の気持ちで一杯です。これからも一緒に頑張りましょう。

土肥社長からもコメントをいただきました!
 いつもありがとうございます。坂井さんがいつも優しく、パートさんを引っ張ってくれているお陰で、お客様にも「心から安心できるサービス」と、とても高く評価されています。

今月の
ピカイチ!
 パートリーダーの
 さかい けいこ
坂井 桂子さん
 です!

今月の bukken spirits

bukken spirits とは働く仲間としての共通の価値観です。
 物研で働く皆さんがこの言葉に共感していただくことを切に願っています。今月はこの3つをご紹介します。

小さなミスを叱り、大きなミスを許す
 【失敗の大きさは評価に値する、小は怠惰である】

大きなミスは、自分以上のものにチャレンジしたという事で、そのチャレンジした考働を認めることが大切である。チャレンジしたものは自ら反省し次につなげる。しかし、小さなミスは徹底的に叱らなければならない。自分ができるのにやらなかったことは怠けていて、努力をしないからである。そのものには反省を促さなければ気づかない。

人間尊重
 【可能性を見る】

人は誰でも大きな可能性を持っている。見た目やその時の姿勢態度も評価の対象であるが、もっと大切なのはその人の持つ可能性である。今は未だない未知なるものを見ることである。それはその人間を尊重することから始まる。

良質の問いを持つ

相手から良質の答えを聴こうと思えば、良質な問いをすることが必要となる。良質の問いからしか質の高いコミュニケーションは生まれない。