

## 第7章 : 営業の注意点 ~ 黒田は一人では何もできない ~

### ●黒田

2日して研修から戻ってきた木下さんは、ちょっと違った。  
物腰の柔らかい所は変わっていないけど、何か自信を持っている感じがした。

オレは、先日1人で訪問した先の提案をまとめようとしていた。  
「よし、提案書でもやるかな」と、テレアポを中断して少し大きめの声を出した。  
そして社内ネットワークの共有フォルダに入り、過去の提案資料を探す。

「んと…バリアとエレベーターっと・・・」

いくら探しても家庭用エレベーターの提案書が見つからない。  
段々焦ってくる。見本となる提案書が無ければ自分では作れない。  
「まさか、ウチではやったことないんじゃ・・・」と不安がよぎる。

共有フォルダには見つからず、社内の紙資料を片っ端から調べた。社内のネットワークが  
できる前の資料は紙で保存されている。

しかし、一つも見つからない。  
これだけの数があれば、一つ二つはあっていいだろうと思うけど、やはり見つからない。  
さすがに、やばいような気がしてきた。嫌な予感がする。

「黒田くん、どうしたの、大丈夫？」と木下さんが声を掛けてくれたけど、「昔の資料も参  
考にしてみようと思って」とその場をしのいだ。ちっとも大丈夫じゃない。過去の提案書  
がなければ、自分で0から作ることなんてできない。やったことなんてないのだから。

コンビニにお昼を買いに行くときに、エレベーターで前田先輩と一緒にだったので、それ  
となく聞いてみた。

「家庭用エレベーターの施工って、どうやるんですかねえ？」

「エレベーターかあ、オレもよくわからないなあ」

「え!?!」

「だって、ウチはやってないからねえ。家庭用エレベーターはどうしても高額だし月々の

電気代もバカにならない、施工技術も特別だからウチではやってないんだよね。どうしても付けたって言う家庭もときどきあるけど、そういう時はウチは引くことにしている。あれ？研修でやらなかった？こういうこと」

イヤな汗が背中をつつーと滑り落ちた。  
ウチではやっていない。いやな予感はいったいこれだったのか。

「やば…お客さまにできるって言っちゃった…」

席に戻り、急いで研修資料を引っ張り出して「営業の注意点」を読み返した。  
すると、「織田リフォームの業務範囲」項目の注意点にしっかりと記載があった。

『織田リフォームでは家庭用エレベーターは取り扱わない』

やってしまった。  
たぶんオレはスゴイ表情をしていたのだろう。となりの明智も「大丈夫？」と心配してくれた。オレは「おう」と言うのが精一杯だった。  
頭の中はぐるぐるんといろいろなことが回っていた。

提案の約束は明日の朝 10 時に迫っている。  
「楽しみねえ」と目をキラキラさせて笑ったおばあちゃんの顔がちらついた。

木下さんが「明日の提案書はできた？」と確認をしてくる。  
オレは、返事ができない。

「どうしたの？」と優しい口調でさらに聞かれ、オレはついに観念した。  
「実は…」

事情を説明すると、木下さんは「うあ、どうすんだよ、これ…」とこぼした。

それはオレに向けて言ったものではなく、木下さんのひとりごとのようだったけど、今までの木下さんからは聞いたことのない言い方だった。相当まずいことなのだろう。

それから、オレと木下さんは出来る限りの手を尽くした。  
他社から転職してきた施工部員に 1 人だけエレベーター施工の経験者がいたが、「大分昔のことだし、自信がない」とのこと。自信がない施工を請け負うわけにはいかない。

インターネットで他社を調べた。エレベーター施工をやっている会社でお客様の自宅まで来てくれる所、しかも信用のできる所でなければならない。すでに深夜になっていて、どこにも電話はつながらなかった。

明智も自分のテレアポを切り上げて、オレを手伝ってくれていた。

結局、何の手も見つからないまま、翌朝の提案を迎えることになった。

提案先のお宅の前には、約束の20分前についたけど、オレはなかなか呼び鈴が押せなかった。時刻になり木下さんが横から押した。

木下さんは「今日はボクが対応するから」と言ってくれたけど、先日ヒアリングをしたのはオレだ。責任逃れはしたくなかった。

部屋に入るなり、木下さんは床に手をついて謝罪した。

「申し訳ございません。先日お約束してしまったエレベーターの件ですが、弊社ではお受けすることができません」

その木下さんの後ろで、オレはただ立って見ているしかできなかった。

「仕方ないですね」とは言ってくれたけど、その時のおばあちゃんの残念そうな表情は目に焼きついて離れない。

お宅を後にして会社に向かう車中、オレはぼ〜っと窓の外を眺めていた。

帰りは「運転できる状態じゃないだろ」と木下さんが運転を変わってくれていた。

おばあちゃんの期待を裏切ってしまった。

無駄に期待をさせてしまったのはオレの責任だ。

初めに説明することができれば、無駄に残念な思いをさせることはなかった。じんわりと涙が出てきた。

木下さんが隣で言う。

「どうした黒田くん。悔しい？」

「木下さん…すみませんでした。オレ…」

鼻をすすりながら話すオレの言葉を、木下さんは耳を寄せて聞いてくれる。

「オレ…自分でできると思っていました…」

「うん」

「でもそうじゃないんすね…」

木下さんは大きく頷いてくれた。

目の奥から涙があふれてきた。

木下さんの方を見た。温かい目をしていた。

オレは、自分一人できると思っていた。

アポは取れるようになってきていたし、営業にも 1 人で行った。もう少し経験を積みばすぐに結果が出ると思っていた。

でもそれは勘違いだったみたいだ。

提案書は昔誰かが作った見本が無ければ作れなかった。

研修で教わったはずのことを、ないがしろにしてお客さまに迷惑をかけてしまった。

オレが起こしたミスなのに、木下さんは額を床に擦りつけて謝ってくれた。

明智は終業時間がとっくに過ぎているのに、自分のテレアポを中断してオレの手伝いをしてくれた。

ようやく分かった気がする。

オレは 1 人では何もできない。

周りのみんながいるから、仕事ができているんだ。

涙を一通り出し切ると、肩をポンと叩かれた。

=====

#### ●木下

「ボクだって先輩がいなければ何もできなかったよ。今でも先輩方のアドバイスが無ければ一人前の仕事はできてない。この資料だって、この提案書だって、今やっている営業方法だって、先輩方がいなければなかったものだよ」

ボクは帰り道、営業車を運転しながら黒田に話した。

「ボクたちはそれを使わせてもらっているんだ」

「はい…」また黒田の声が潤み出した。

「それだけじゃない。今ボクらは営業という立場だけど、実際に施工をするのは施工部の方々だよ。彼らの優秀な技術があるからこそボクらは自信を持って提案出来ているんだ。施工に対するクレームなんてめったにないよ、ウチは。それだけすごい施工部隊なんだ」

左側で黒田がコクンと頷いた。

「まだいるよ。経理や人事部もそうだね。彼らがいなければ…」

赤信号で止まり、黒田の方を見ると、また頬から涙を流していた。  
たぶん、何かに気づいたのだろう。

今日の営業はお客さまに迷惑をかけてしまった。  
会社としても失敗となった。

でも、ボクはこう思う。  
これは黒田にとって、ボクにとっても、通るべき道だったんじゃないかと。

黒田は自分で気づいたんだ…大したものだと思う。  
ボクは社長や平川さんに教えてもらわなければ、成長できていない。  
ボクは…まだまだだな。改めて気を引き締めた。