

仕事楽しい人File. 21:加藤 勤さん (ゴルフ用品販売員)



◆ 「いいモノを勧めてくれてありがとう」と言われる仕事

加藤さんが、この仕事をしていてよかったなと感じるのは、お客様から、「いいモノを勧めてくれてありがとう」と言われるとき。

「学生時代に、ホテルのレストランのウェイターやコンビニの店員のアルバイトをしていたのですが、『いいモノを勧めてくれてありがとう』と、お客様からお礼を言われた経験はありませんでした」と加藤さんは言います。

お勧めした商品を購入していただき、使ってみて納得。そして、再びお店に来られて

「ありがとう」と言っただけの仕事とは。

ゴルフ用品の販売。

具体的にどのようなお勧めをしているのか、加藤さんに尋ねると、

「平堀さんは、ゴルフやりますか？」

「年に1、2回ですけど、やりますよ」

「そうですね。ドライバーが曲がってしまうというような悩みはないですか？」

「いや～、悩みは大あります」

「どんな風に曲がりますか？」

「大半のドライバーショットが右に曲がります」

「右への曲がり方も大きく分けて2種類あるのですが、

球の打ち出しが左に出て、その後、右に曲がるブーメランスライスと
右に出て、そのまま、右に曲がっていく、プッシュスライス」

「平堀さんはどちらですか？」

「そうですね。プッシュスライスですかね」

というやり取りが、しばらく繰り返されました。

加藤さんと話をしていると、自分の打っている球筋が目に見えなくなります。

すると加藤さんは、こんなことを切り出しました。

「ゴルフが下手な人ほど、道具はどうでもいいって考えていると言われていますが、実は、下手な人ほど道具で球筋が変わるもんなんです」

私は、自分の考えを言い当てられたとの思いを抱きながら、「そうですね。道具に凝るのはもっと上手になってからという意識は、確かに強いですね。道具で、そんなに球筋は変わるもんなんですか？」と聞き返しました。

「はい。プッシュスライスが出る原因は、クラブフェイスが開いているからなので、フェイスが開きにくいクラブを選ぶといいですよ。シャフトは、・・・」

という感じで、クラブに関する専門的な話が次から次へと出てきます。

ど素人の私は、自分に打って付けのクラブを手にしたらどんな球を打てるのかという思いが脳裏をめぐり、どんどんワクワクしてきます。

ここから先は、みなさんも想像できる通り、自分にあったクラブを選定してもらい購入。そして、ゴルフ練習場に行き、このクラブを手にして、いざ、試打。

理想的な球筋が出れば、感動ものです。

こんな体験をしたお客さんが、再び加藤さんを訪ねて、

「いいモノを勧めてくれてありがとう」とお礼を言うというわけです。

ここで、私は、意地悪な質問をしました。

「加藤さん、お勧めしたクラブの全てがお客さんにマッチするわけではないですよね。

もし、理想的な球筋が出ない場合、クレームになるんじゃないですか」と。

加藤さんは、ニコツとして、

「クレームをいただくことは、全くないです。イメージした球筋が出ないと、お客様は、『やっぱり腕が足らないから、ダメだは』と、私に報告してくれます。このような結果を伺うと、絶対に、このお客様のスイングにあったクラブを見つけようと、クラブマン（ゴルフクラブ選定の専門家）魂に火が着きます」

この加藤さんのゴルフクラブを選定する真剣さがお客様の心に響き、再来店に結びついていくのだという確信が、話しているうちに芽生えました。

「いいモノを勧めてくれてありがとう」と言うお客様の心の奥底に、
「自分のために、そこまで真剣に考えてくれてありがとう」があるのでしょう。

◆加藤さんが大切にしているキーワード

“おもしろきこともなき世をおもしろく”

高杉晋作が読んだ句と言われており、加藤さんは、

「そもそも仕事には優劣があるわけではなく、仕事をしている人の取り組み姿勢で優劣は決まる」と、この句を解釈し、大切にしています。

◆加藤さんのパワー○○○

フェイスブックによる人との出会い

加藤さんは、店舗所在地の栃木県鹿沼市の地域振興に力を入れていて、

フェイスブックによる、同じような志を持った活動的な仲間との出会いの広がり、やる気の源になっています。

◆加藤さんのコツコツ

トイレ掃除

毎朝、素手で行うトイレ掃除は、自分の心にスイッチが入ります。

◆平堀が感じ取った加藤さんの地域愛

加藤さんに将来の夢を尋ねると、

「鹿沼にはこれといった特産物はないのですが、自然が豊かで、ゴルフ場も多く、田舎ならではの、人と人のつながりのある町なんです」

「先日、元学校の先生だったお客様に言われたんですけど、

『鹿沼の人間は、これと決めたお店には、一生通う。でも、一度ダメだと思えば、その店には一生通わない』と」

「だから、鹿沼の人たちに一生通っていただけるお店を造り、そのネットワークを広げて、『ゴルフをするなら鹿沼』と言われるような町にしたいです」

加藤さんが、ゴルフクラブの選定と同じような熱い調子で鹿沼について語るのも、

「鹿沼生まれの、鹿沼育ちなんですね」と確認すると、

「いえ、私の出身は、大田原です」

という、全く予想外の解答で、少々腰砕けになりましたが、

加藤さんが掲げる、“いい店になろう”という店舗理念を見て、加藤さんの真意が掴み取れ

た気がしました。

この理念の主題に設定された“いい店”とは、誰のためのものかという、第一にお客様。第二を飛ばして、第三にスタッフ。第四に会社となっています。飛ばした第二が気になるところですが、答えは、社会です。この理念の内容を以下に転機して紹介します。

“社会にとって、いい店になりましょう。私たちが毎日営業できるのは**鹿沼**という町があることです。ゴルフパートナーがあることで**鹿沼**のゴルフ産業が活性化するような店になりましょう。私たちが^{つつが}悪く営業できるのも、本部・メーカー・取引業者があつてのものです。常に感謝の心を忘れない店にしましょう。**鹿沼**にとってなくてはならない店にしましょう”

鹿沼という土地の名前が、3回も出てきます。

鹿沼でお店を経営していることへの感謝心が、ひしひしと伝わってきますし、**鹿沼**への愛着も感じられます。

私は、いいマネージャーの条件として、“仕事が好き、人が好き、会社が好き”の3つを上げて、管理者研修等で講義をしています。業種や職種を問わず、自分が従事している仕事が好きでなければ、部下を指導できません。そして、共に働いている人たちが好きでなければ、部下はついてきません。最後に、所属している会社に愛着がなければ、チームを一丸にまとめられません。

加藤さんには、この3つの条件に、“町が好き”が加わっています。しかも、好きに留まらず、**鹿沼**の発展を夢見ています。これだけの愛情にあふれた人が、販売サービスをすれば、ファンが自ずと増えるのは、ある意味当然でしょう。

私との取材を終えて、加藤さんが売り場に戻ると、一人のお客様が待っていて、早速、お客様の相談に乗りだしました。そんな加藤さんに、「今日は、取材にお時間をいただきありがとうございます」と声をかけると、加藤さんは「こちらこそ」と飛びっきりの笑顔を返してくれました。お客様が再来店する理由はこれだなと実感しつつ、**鹿沼**店を後にしました。

◆加藤さんのプロフィール

職業：ゴルフ用品店店長

所属：ゴルフパートナー**鹿沼**店 (<http://www.golfpartner.co.jp/491/>)

◆販売員とは？

(13歳からのハローワーク公式サイトに掲載されている村上龍氏の解説を抜粋しました)

一般の消費者にモノを売る仕事を小売という。日本には130万の小売店があり、840万人が働き、その販売額は年間135兆円に達している(2002年)。“小売店は「**どういうモノを売っているか**」という視点からと、「**どういう売り方をしているか**」という視点からいくつか**に分類することができる**”。

前者の視点に立つと、野菜は八百屋、本は本屋、薬は薬局で売っている、という分類の仕方になる。しかし現実にはこうした特定の商品を、特に家族経営のような形で売っている店は急速に減っている。代わって増えてきたのがスーパーやコンビニエンスストア、さまざまなチェーン店、ディスカウントストア、ホームセンターなどで、こういう店舗は「**どういう売り方をしているか**」によって分類するほうがわかりやすい。また最近はカタログやインターネットを使った通販など、無店舗型の小売業も注目を集めている。

どういう売り方をするにせよ、モノを売るという仕事はなくなることはない。ただしどういう店で働くかによって仕事の内容や求められるスキルは変わってくる。たとえば組織化が進んだコンビニエンスストアなどではマニュアルが用意されており、入ったばかりのアルバイトでもすぐに働くことができるかもしれない。“一方専門店の販売員には商品に関する**専門知識が必要**”だ。現実にはパート、アルバイトが増え続け、今では全体の半数を占めている。

※下線部筆者強調

◆に求められる能力

専門知識：ゴルフクラブ、その他用品の専門知識

診断能力：的確に質問から、問題の真因を見出す力

説明力：専門的な内容を素人にもわかるように解説する話力

執着心：お客様の抱えている問題を必ず解決しようとする強い意思

思いやり：お客様のために全身全霊を傾ける思いの強さ