

仕事が楽しい人 File.39：藤田智行さん（配送職）



◆顧客担当とは顧客の困りごとに対処する仕事

今回ご紹介する藤田さんの仕事は、水産物の配送。

早朝の3時に出社しマイナス25度の冷凍庫に入り注文の品物を揃え、

午前9時には担当顧客に向けて出発する毎日。

新宿を中心とした40数件の飲食店に、水産物をお届けしています。

藤田さんの仕事の第一の決め手は、午前9時までに配送に出発すること。

もし、倉庫内のピッキング作業に手間取り、出発が30分遅れてしまうと、交通渋滞の度合いが増し、納品先の飲食店前の駐車スペースも混雑してしまうため、配送に2時間以上も多く時間を要してしまうのだそうです。

納品時間が遅れると、お客さんから、

「何やってんだよ！おっせえ〜んだよっ！！バカ野郎！！！」

と怒鳴られます。

納品時間の遅れは、仕込みの段取りを狂わせるので、お客さんが怒鳴るのは当然です。

連休の前日の配送は特に気をつかいます。

それは、休日分を含めて配送の量が倍になるからです。

ピッキング作業量も増えるので、普段通りに仕事をしては、出発時間が遅れてしまいます。

また、出荷量の増加に伴い、納品商品を間違える確率が高まります。

せっかく予定している時刻通りに客先に商品を配送しても、商品を間違えてしまえば、元も子もありません。

私は、ここで藤田さんに商品間違いについての実際を確認する質問をしました。すると藤田さんは、次のように教えてくれました。

「平堀さん、例えばエビなんですけどね、エビには、

- ・有頭エビと無頭エビ（エビの頭がついているものと取っているもの）
- ・殻付きと殻無し（エビの殻を剥いていないものと剥いているもの）
- ・エビのサイズ

これだけの組み合わせがあるので、冷凍庫内のピッキング作業を慣れでこなしていると、すぐに商品の取り違いを起こしてしまいます。

そもそも、出庫伝票の表記が違っている場合もありますしね。

でも、それを商品違いの理由にしているのは、我々は、仕事にならないんですよ。だってそうでしょう。

我々は、顧客の配送担当なんですから。

毎日、お届けしている商品が頭に入っていれば、伝票の表記の違いに気づけます。

こんな気づきができる、はじめて、顧客の配送担当だと言えるのだと思うんです。」

この藤田さんの説明を聞いて私は、

「顧客担当とは、顧客の困りごとに対処する任務を担っているんですよ」

と、藤田さんから教えられた気になりました。

このことを藤田さんに伝えると、藤田さんは、

「自分にもミスがあるように顧客にもミスはあります。

伝票の表記違いだけでなく、その他にも顧客自身の発注漏れ。

出発間近に、この商品も持ってきてもらえないかとの電話が入ることもあります。

この顧客からの依頼に、

『もう発注時間は過ぎているので、本日の納品は無理ですと答えるのは誰にでもできます。そではなくて、そこを何とかしてみせるのが、顧客担当としての力の見せどころなんです』と、藤田さんは、誇らしげに語ってくれました。

こんな思いを持って仕事をしてくれる方が自分の担当になってくれたら、どんなに心強いだろうと思いつつながら、私は、藤田さんの話に聞き入りました

#### ◆藤田さんが大切にしているキーワード

ネバーギブアップ

ギブアップは絶対に言いたくない。

仕事でもお客さんから何か聞かれて無理とかわからないと言わない。

必ず解決の糸口はある。

#### ◆藤田さんのパワー○○

いい波を見た時からテンションが上がる（サーフィンが趣味）

年に何回か、めったにない、素晴らしい波に出くわす。

その波に乗ったときの爽快感は、言葉には表せない。

#### ◆藤田さんのコツコツ

波情報を毎日見る。

休日には欠かさずサーフィンをしている。

サーフィンは、公私を充実させる自分の大切な趣味。

#### ◆プロサーファーを目指した本気を仕事で証明する藤田さんのプライド

私が心に刺さった藤田さんの話は、

仕事があるから家族を支えられると思っている。

仕事がなければ家族は支えられない。

きつい中でも、1日が充実する。

こういう日の、妻からの「お帰り」の一言が心地いい。

きつい中でやり遂げた充実感を得られるから。

やり遂げるとは、体力的にも精神的にも疲れるけど、

この疲れがあるからこそ、次の日もやってやろうという気になる。

新入社員に、仕事はこんなもんなんだと思われたくない。

仕事の奥の深さを、新入社員に教えたい。

一生懸命サーフィンをしていた当時と、今は、シンクロしているかもしれない。  
ちょっとやさっとじゃへこたれなかった。  
体がきつくてサーフィンの練習を休みたいなど思っても、  
朝になったら着替えていた。  
と、語っていた部分です。

藤田さんは、中学生のころからサーフィンをはじめ、  
プロサーファーを目指しました。  
バリ、オーストラリア、カリフォルニアの大会にも参加。  
23歳の時には、全日本の大会でも活躍するほどになりました。  
ところがこの時に交通事故を起こし、  
後遺症の影響で、思ったようにサーフィンができなくなってしまいました。

その後、目標を失いクラブ通い。  
何年か、クラブで遊ぶ生活を続けていましたが、  
30歳になって、「このままじゃダメだ」と目覚めたのだそうです。  
そして藤田さんは、「正社員として働こう」と意を固めました。

ビルの清掃会社に入社しますが、なんだかしっくりしないので、  
ハローワークに行き転職先を探しました。

すると、清掃会社に勤めている時にちよくちよく目にしていた、  
ある社名の入った配送車の記憶を呼び起こす会社が、社員を募集していました。  
この会社が、現在勤務する“かいせい物産”だったのです。

藤田さんが話した、  
仕事があるから家族を支えられると思っている。  
仕事がなければ家族は支えられない。  
この件（くだり）に、  
プロサーファーを本気で目指した経験から培われた藤田さんの強い思いが感じ取れます。  
プロサーファーになるために、どんなことにもへこたれずに打ち込んできた経験。  
この経験を、藤田さんは仕事に生かしている。生かすんだと心に決めている

プロサーファーになる夢は叶えられませんでした、  
この夢を本気で追いかけてきたことを証明すると言わんばかりに、  
真剣に仕事に打ち込む藤田さんの姿勢には、

自分には本気で取り組むことがあるから家族の支えになれるのだという  
夫、そして父親としてのプライドが込められているのでしょう。

サーフィンを通じて海をこよなく愛している藤田さんが、  
海の幸を取り扱う会社に勤めるのは、偶然ではなく必然に思えてしまいます。

#### ◆藤田さんのプロフィール

職業：配送職

所属：かいせい物産 (<http://www.kaiseibussan.com/>)

#### ◆宅配ドライバーとは？（配送職に近い職種として選択）

（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）  
セールスドライバーとも呼ばれる。ふつう、担当するエリアが決まっており、コンビニや  
酒屋などの取扱店や会社、事務所、または個人宅から荷物を集荷し、センターに運ぶ。ま  
た、センターから目的地に配達する。新規の顧客を開拓する営業も大切な仕事だ。大手宅  
配便会社は全国にネットワークを持っており、深夜、長距離輸送をするドライバーもいる。  
時間指定の配達や留守時の再配達も含め、朝から夜遅くまで身を粉にして働く体力勝負の  
世界だが、荷物の到着を待つ客の喜ぶ姿に接する喜びは大きいという。接客業なので、た  
とえば配達先の近所に迷惑をかけるような大声は避けるなどの気配りも必要。今後、さま  
ざまな商品が無店舗ネット販売になることが見込まれ、ますます需要が高まってくる。就  
職に大した条件はないが、普通自動車免許を取得後1年の運転経験が必要とされる場合が  
多い。

#### ◆配送職に求められる能力

顧客志向：顧客の困りごとに対処する思いやり

手際の良さ：限られた時間をやりくりして仕事をする力

運転技術：安全迅速に車を運転、駐車する技能

時間管理：納品時刻から逆算して仕事を組み立てる段取り力

商品知識：膨大な商品アイテムを更新記憶し探し出す力