

かわせみ新聞

KAWASEMI-SHINBUN

vol.2
2007.9

ナカシマから、お客様への情報誌



連載：ナカシマの面々 本社営業アシスタント編

いつでも・どこへでも・どんな商品でも。
わたしたちが営業アシスタントです！

情報ページ

いよいよ間近！ 恒例の姫路本社「いやさか市」開催！

あなたのうれしい！が、
わたしたちのうれしい。
だから、私たちが毎日がんばっています。



株式会社 ナカシマ

<http://www.nakashima-corp.co.jp>

お客様が「一番困っていらっしゃるのだから、 「なんとかしなきゃ!」って必死になる。」



営業アシスタント 藤田 若菜

「ナカシマでは、営業担当が調達管材の総数量や種類、価格や仕様などを決定しお客様からの管材発注に対して、営業サポートが対応させて頂いています。

1日に何百本というお客様からのご注文、お問合せに対し電話をお受けするのは私たちの仕事。1本の電話が終わると物流課へ配送依頼を流し、そして次の電話に。発注の集中する時間帯には数本の電話を同時にこなすこともしばしばです!」そう答える藤田さん。「まさに息をつく暇もない」といった状況だった。

りないです。お客様に「配管の、ほら、角度が60度くらいの、水色の」と言われても、なかなかピンとこなくて。言われるままメモを取って、小谷さんへ(笑)。

東郷 小谷さん、分かるんですか?

藤田 どんなメモでも、小谷さんなら分かってくれるのよー!

東郷 さすが小谷さん!!!

小谷 もう10年くらい働いてるからね(苦笑)。

— 毎日、電話は多いですか? —

藤田 朝一番、お昼前、夕方が特に多いです。

小谷 曜日だと月・金。2コール、3コールまでには取りたいんですけど…。取れないときもあります。

藤田 前もって頂いてる注文は大丈夫なんです。でも緊急の場合はあせります。配達便の締め切りまであと5分!となると、ものすごい勢いでパソコン使って指示を出して、伝票を持って物流までダッシュ!

小谷 お客様が一番困っておられるから、なんとかしなきゃ!って必死になるよね。現場の工程が変わって、段取りが変わって、急に商品が必要になって、それで電話をかけてこれるんだから、なんとしてでも間に合うように!って。

藤田 急がなきゃ!と思うとおろろろしちやって、お客様に怒られることもあるんです。多い日は一日に何回も(泣)。



東郷 わたしも、分からなくて何度も聞きなおしてると…(泣)。

藤田 自分のせいなんだけど、落ち込むよね…。東郷さん、電話で怒られてる夢、見ない?

東郷 それはいいですー(キッパリ)。

小谷 新人にしてはものすごい心臓(笑)。お客様とのつながりは声だけです。ので、どんなに忙しくても、余裕を持って電話に出るように心がけてます。でも冷たい口調のときがあるかもしれないなあ。反省…。

藤田 わたしはじゅうぶん睡眠をとるようにはしています。疲れているとミスにつながるし、言葉や態度にも出ると思うので。

小谷 ミスは絶対にだめ!「注文の商品を的確に」は基本中の基本!

東郷 ……………(ドキドキ)。

— さっそくですが、「営業アシスタント」ってどんなお仕事ですか? —

小谷 お客様からの注文を正しく受け、商品をお届けできるように手配すること。これが基本です。

藤田 あとは見積書を作ったり、請求書を作ったり。

東郷 わたしはこの春に入社しました。まだまだ分からないことばかりで、失敗だらけです。たとえば「タナカです」とお電話があつても、お客様なのかメーカーなのか…。ほんとすみません…(泣)。

小谷 そのうち声で分かるようになるから。だいじょうぶ!

藤田 わたしは商品知識がまだまだ足



営業アシスタント 小谷 梨恵



連載 ナカシマの面々 本社営業アシスタント編

管工機材の数量、品種、仕様などを決定するのは営業担当者。でも、工事が始まってからの管材発注については、私たち営業アシスタント7名が主に対応しています。

そしてその電話は数分に一度鳴ります。発注やお問合せの電話が鳴り、時として緊急な事も多い。

中には難しい注文もあるけれど、何とかするのが私たち営業アシスタントの仕事。物流やメーカーに電話をかけまくり、なんとかする。ナカシマは「なんとかする」会社。私たちはその一員なんです。

「ありがとう」とお客様が言うとき。やっぱうちの一言がうれしいです。

—この仕事をやってよかった!と思うのはどんなとき?

小谷 「ありがとう」とお客様が言うてくださるとき。やっぱりこの一言がうれしいです。

藤田 問い合わせのお電話を頂いて、カタログを見ながら探していると、ばらばらめくる音が聞こえるのか「今探してくれとん?ごめんな」って気遣ってくださるんです。もうめちゃくちゃうれしくなつて、多少へこんでてもまたがんばれます!

東郷 わたしが新人というのを知っておられて、商品に分かりやすく説明してくださると感動します。あと受注以外の会話をしてくださるとき。「あんた何歳や」とか(笑)。

藤田 『23歳ですっ!』...かあ、いいね、若くて!。

東郷 藤田さんだつて若いじゃないですか!!

小谷 わたしは後輩に教える立場ですから...それなりの年齢です(苦笑)。

東郷 入社してすぐに、営業さんに同行させてもらったんです。電話に出ると「ああ、あのときの東郷さんか」と言ってもらえることがあつて。

藤田 うれしいよね!。

小谷 名前を覚えてもらえると、信頼されてるって気持ちになるよね。

藤田 電話に出るときは明るく元気に! お客様あつてのわたしたちからです。

小谷 そのとおり! お客様が期待される以上の仕事ができるように、がんばらなきゃ。

—仕事の後や、お休みの日はどのように過ごしてますか?

小谷 仕事のことはさっぱり忘れて(笑)、ショッピングしたり映画を見たり。

東郷 ジムに通っています。あと友だちと会ったり。「休みのときは休む」が Motto です!

藤田 週に2、3回、ダンスを習ってるんですよ。ストリートダンス系。キャラクター変わりますよ。ふふふ。

小谷 でも、ストレスというほどのストレスはないよね。

東郷 先輩方が優しく、分からないことも丁寧に教えてくれるんです。物流の



人とか、絵まで描いて教えてくれるんですよ。もうありがたくなって、メモが捨てられない(笑)。

藤田 一日として同じ日がないですよ。毎日が新鮮で楽しいです。



営業アシスタント 東郷 聖子

—今後の目標は?

東郷 早く一人前になることです。コッソリとがんばりますので、どうぞよろしくお願いします。

藤田 やる気と元気は人一倍!まだまだ発展途上です。これからもがんばります。

小谷 わたしたちの対応が「株式会社ナカシマ」のイメージアップにつながるよ、これからも笑顔でがんばります!



連載: ナカシマの面々 次回は物流課をレポートします!

編集後記

入社7年目の大崎さんによると、大体10本に1本は緊急の電話だそう。現場の工程や段取りはどんどん変わり、急に資材や管材が必要になる事がとても多い。また、職人の方々でも商品名や型番などが分からない場合がある。そんな時はカタログを引っ張りだし、一緒になって考えそして探す。

そういったやり取りの毎日の中で、お客様に信頼され名指しで電話を受ける事が多くなってきたのが、入社2年目の丸山みゆきさんである。「信頼されると、ますますなんとかしたくなっちゃいます」と丸山さん。今日も営業サポートの面々は「なんとかする」事を合い言葉にがんばっている。



インタビュー出席者
藤田若菜さん、東郷聖子さん、小谷梨恵さん