



実際にその苦いセリフをいわれた経験がある。特に記憶に残っているのは、キッチンの造作食器棚を受注した時のことだ。指摘を受けたのはお家の完成直前で、お客様が工事の進捗を確認してきたときだ。現地打合せで確認していたはずだったが、お客様のイメージより高い位置に棚板を取り付けていた。すぐに現状の利点である使い勝手の良さなどを説明する。幸いにしてそれで了承いただけた場合もあるが、お客様にとっては一生に何度もない買い物である。結果再度打合せを行い、一部を解体してつくり直しとなった。

「こんなに大きいのか……」、「結構圧迫感があるな……」という意見を何度か聞いた。そこで、お互いが頭のなかで描いている完成図を共有するため、多角的にアプローチできる方策を考えた。認識のギャップを埋めるため、インターネット上の参考例や、似たような造作の写真を見

てしまった。この一件から、イメージのギャップを避けるためにも、詳細な打ち合わせに配慮するようになった。

仕事は苦しくて辛いことのほうが多い

建物の建築施工は、図面をもとに行われる。しかし、同じ図面を目にしても、プロと素人では抱く完成イメージが異なる。特にキッチン周りのデザインは、その家の奥様に一任されているケースが多く、図面を見慣れている奥様はかなり少数派だ。

「仕事の8〜9割は苦しいものですが、残りの1〜2割には確かな喜びがある。それが私のやりがいにつながっています」。引渡し後におこなわれる定期点検やアフターメンテナンス。

せてイメージを補う。現状でのメリット・デメリットといった情報をあらかじめ提供する。さらにお客様自身にもこまめに現地へ足を運んでもらい、実際の目で確認していただく。小さな配慮を重ねても、不満が出る時は出てしまうが、とことんお付き合いするのも大切な仕事だ。



「新たな時代の家づくりを提案するために、より知識を深めて、柔軟に対応できる技術者を目指したいと思います」。飽くなき向上心を胸に、中野はこれからも成長を続けていくことだろう。

時代の進化とともに、家づくりも進化してきた。住宅設備機器メーカーや建築建材メーカーなどで定期的に関われる新製品の勉強会。そこで最新の情報を得て、お客様へご提案を行っていく。

会社とともに伸びていく

中野はあらためてお客様宅を訪問する。「中野さんで良かった」、「今後も頼りにしています」という言葉をもらう時は、苦労が報われる瞬間だ。お家は「完成して終わり」ではない。お客様とはその後も長い付き合いが続いていくのである。



株式会社感動 建設事業部工務課 係長代理 **中野 誠太**

株式会社感動で、建設事業部工務課に所属する中野誠太。現在は係長代理を務めている。感動を志望した理由や、入社後の失敗エピソード、仕事上の心がけ、今後の展望を聞いた

「一からものづくりに関わりたい」

学生時代から絵を描いたりものをつくったりする作業が好きだった。建設業界への興味は自然とわき、卒業後に足を踏み入れた。最初に勤めたのは、マンションやクリニックといった施設の建築施工を請け負う会社。そこで働くうちに設計への興味がふくらみ、感動への転職を決めた。

前職からすると、自社で設計から施工まで携わることのできる、感動での仕事は憧れだった。また、お客様との距離が近く、希望を直接うかがえて、提案も意見も直接伝えられる。中野の希望をかなえられる、もの

づくりの環境がそこにあった。さらに理想に近づくため、すでに取得していた一級建築施工管理技士の資格に加えて、入社後には一級建築士の資格も取得した。しかし、お客様の希望をかなえるのは一筋縄ではいかなかった。

「イメージと違う!」と痛感

中野の仕事は、お客様の希望を聞きとるところからはじまる。たとえば「シンプルに」と指定を受けたとして、お客様が想像するものと自分が想像するものが100%合致するとは限らない。詳細な点まで確認しつつ話をつめていく。また、自分だけではなく、実際に家を建てる作業者とも完成イメージをすり合わせておかないと、竣工後にお客様がっかりさせてしまう場合があるのだ。

「こんなイメージではなかった」

表紙掲載者

へのメッセージ

～中野さん編～



株式会社感動
建設事業部工務課
下池 和弘さん

中野さんとのご関係

私の部下ですが、非常に頼りになる存在です。中野さんの顔を見ると、業務が忙しくてもホッと安らげます。

中野さんはあなたにとってどんな存在ですか？

業務の段取りの中には思う様に行かないときは渋い顔をしている時もありますが、お客様と打ち合わせ時などは明るく、お客様のニーズに答え幅広く提案し満足度を上げていただいています。今後に関しましては業務全体を見据え今まで以上に頑張っていたらと期待しています。

中野さんとのご関係

中野さんが工務、私が営業を担当しています。部署は違いますが、一緒になってプロジェクトを進めることが多いですね。

中野さんはあなたにとってどんな存在ですか？

自分が担当するお客様を安心して任せられます。対応の誠実さはピカイチですね。クレームを起こしたりなんていう話は聞きません。



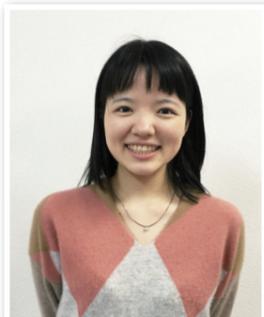
株式会社感動
住宅事業部営業
玉利 涼輔さん

中野さんとのご関係

中野さんは同じ建設事業部の先輩です。仕事の相談を気軽にできる存在です。

中野さんはあなたにとってどんな存在ですか？

ズバリ「癒やし」です。発言一つ一つが本当に可愛いんです。例えば可愛いものを見たときに中野さんが「可愛い……」と言うのですが、私達はそんな中野さんを見て「可愛い！」と悶絶しています（笑）



株式会社感動
建設事業部デザイン設計課
関山 千愛弥さん



応援しています！

今回表紙を飾られた中野さんは一体どんな方なのでしょう？ご関係の深い3名の方にお話を伺いました！

いつもありがとう！



中野さんの尊敬できるところ

お客様のための思い、本当に正直に仕事をしています。誠実な対応でクレームが起こることも少なく、素晴らしい働きぶりですね。

中野さんへのメッセージ

結婚されてお子さんも生まれ、おめでたいこと続きですね！家族のことを第一に考えながら、仕事もこれまで以上に頑張ってください。今後ともよろしくお祈りします。

中野さんの尊敬できるところ

難関である一級建築士の資格を保有していますので、とてもすごいと思います。また、細かくお客様のニーズに合わせるところも尊敬しております。細かい部分まで気にして事前に資料を準備し、データに基づいたことをしっかり伝える誠実さがあると思います。お客様からしたらとても安心感のある存在だと思います。

中野さんへのメッセージ

工務と営業で、時には無理を言うこともあるかもしれませんが、引き続き仲良くやっていきましょう！これからもよろしくお祈りします！

中野さんの尊敬できるところ

たくさんの業務を抱えているにも関わらず、きちんとこなしているところです。私は子どもの保育園のお迎えで早く退社しなければならぬ日がありますが、気を遣って早く退社できるよう業務面でサポートしていただき、感謝の気持ちでいっぱいです。

中野さんへのメッセージ

忙しすぎて身体を壊さないでください。年が近い子どもを持つもの同士、助け合ってください。

昔の大失敗エピソード episode

皆さんは昔の失敗談、ございますか？今回は3名の方より、昔の「やってしまった……！」エピソードをお届けします！



失敗談
お話しします！

株式会社孝匠 有菌 拓也 (ありぞの たくや) さん

あなたの昔の大失敗エピソードを教えてください！

お客様とのお打合せや図面作成・現場管理をしている中で、時間に追われ、抜け漏れが目立つ時期がありました。

その失敗から学んだことを教えてください！

時間に追われる時こそ、10分ほど一呼吸おいて、中身を整理することを意識しました。整理することで視野が広がり、効率よく動けるようになったと思います。



建設事業部工務事務 畠野 香織 (はたの かおり) さん

あなたの昔の大失敗エピソードを教えてください！

お客様からのご意見のお電話をいただいた際、自分の対応でさらにお客様を怒らせてしまったことがあります。言葉の言い回しや話し方は無意識な部分で、節穴でした。その時に初めて、自分の話し方には問題があるんだと気づかされました。

その失敗から学んだことを教えてください！

以後、周りの方々の電話対応をよく聞くようにしています。



デザイン設計課 安藤 比呂美 (あんどう ひろみ) さん

あなたの昔の大失敗エピソードを教えてください！

入社して最初の部署は総務課でした。そこで外部講師の方の旅行手配の際に、旅行会社様よりキャンセルの判断を問われ、上司が長期不在でよくわからない状況で曖昧な返答をしてしまい、キャンセル料が発生する事態となりました……。

その失敗から学んだことを教えてください！

分からないことは自分で判断しない、何かあったら早期に報告・連絡・相談を行う。当たり前のことですが実体験として重要性を強く感じました！

