



建設事業部 事務 主任

谷口 綾美

2011年、株式会社トータルハウジングに入社した谷口綾美。現在、建設事業部で事務の主任として活躍中だ。そんな谷口の仕事に対する思いと、今後の展望に迫った。

新たな人生の幕開け

学生時代、建築とは無縁だった谷口。就職先に迷いを抱いていた時に、合同説明会に参加したことが、人生の転機となった。トータルハウジングのブラスで熱く語る渡邊代表に魅了されたのだ。話している姿から伝わる人間性や圧倒的な存在感に惹かれ、「この会社で働きたい」と釘付けになった。

また、「感動の家づくり」をモットーに、完成後もお客様との長い付き合いを大切にしていくところにも共感した。その

基盤には社員満足度があり、社員満足度を高めることがお客様満足度につながるという考え方が根付いている。人を大切にしている会社に身を置き、事に励みたいと思った谷口は、希望を胸に入社した。

苦悩を乗り越える日々

現在は主任として活躍する谷口だが、入社当時は仕事に関して周りとの差を感じ、自分に自信が持てなかった。中でも辛い思いをしたのは電話対応だ。入社して3か月、ある男性からの電話を受けたのだが、男性は名乗らず、早口に上司に代わってほしいと告げてくる。谷口は聞き返すのが怖くなり、相手の名前を聞かず上司につないでしまった。その後、電話の相手はお客様ではなく社員だった

ことがわかり事なきを得たが、先輩社員から厳しい指導を受けた。

「電話対応は会社の印象を左右する大切な業務なのだから、会社の顔だ」という意識を持ちなさい」。

谷口は先輩社員の言葉を今でも鮮明に覚えている。改めて社会人としての自覚を持ち、深く反省した。この日を境に、先輩社員の話し方を研究し、トータルハウジングの一員としての意識をより一層持つようになったのである。

お客様からの厳しい言葉

入社から約5年、お客様窓口となるアフター部門の事務に抜擢され、前任者がいない状態で仕事を任された。それまでお客様の言葉を直接聞く機会は

少なく、お客様の不安や不満に對して適切に対応できるのか、不安が募っていた。

担当して1年が過ぎ、ようやく業務に慣れてきた頃のこと。あるお客様からの電話を受けた。お客様は豊富な知識をお持ちだ。お客様は豊富な知識をお持ちの方で、「あなたでは話にならない、時間の無駄だ」と怒られてしまった。お客様に満足してもらえない回答ができず悔しく思ったが、今まで事務を担当してきた谷口は専門知識に乏しく、現場の判断をすることは難しい。

「そこで気づいたのは、チームで動いているという意識を強く持つことです」。

お客様の要望を理解した上で、適切な担当者につなぐ。自分が対応できる範囲を認識し、チームワークを発揮するために行動する。そうすれば、一人

で解決できないとしても、結果的にお客様の満足度を高められる。これが谷口の役目なのだ。

アフターのやりがい

10年以上前にトータルハウジングで家を建てたお客様からの電話は、今でも忘れられない。「今の家に不満がある」という一言に最初は動揺したが、お客様との縁を大切にしたいと思い、30分間お客様の話に耳を傾けた。お客様がどこに不満を感じているかを理解し、すぐに工務のスタッフに報告。対応してもらった結果、後日お客様から「ちゃんと話して良かった」と感謝されたのだ。

「その後も何度か『久しぶりだね』『元氣か』と電話があり、お客様からの信頼が少し回復

したのかなと感じた時に、この仕事をしていて良かったと思いました」。

お客様の声を大切に

今後の目標は、チームのために自分ができることを全力でこなすこと。渡邊代表がよく口にする、「建ててからが本当のお付き合い」という言葉を念頭において、お客様に接していくつもりだ。

これまで数々の辛い経験を乗り越えてきたからこそ、お客様の声に耳を傾け、寄り添うことができる。一人でも多くのお客様に「トータルハウジングを選んで良かった」と思ってもらうため、谷口はさらなる高みを目指し、今後も走り続けていく。

# 表紙掲載者

## へのメッセージ

～谷口さん編～



建設事業部 工務課  
主任  
内野 尚之さん

### 谷口さんとのご関係は？

同僚です。谷口さんがひとつ上の先輩で、入社してから同じ部署の事務と現場というポジションは今でも変わりません。

### 谷口さんの尊敬できるところ

きめ細かい作業をすることで。業務の締め切りなど、抜かりなく声がけてくれます。また、会議で仕事の改善点など自分の意見をしっかり発言するところも尊敬しています。

### 谷口さんとのご関係は？

同期です。ちょうど10年前にトータルハウジングに入社し、工務課で同じ部署に勤めていました。

### 谷口さんの尊敬できるところ

仕事のミスもなく、フォローしてくれるところです。お客様のことに報告がなかったときには、連絡をしてくれます。報連相が徹底しているので、私も見習いたいと思います。



株式会社孝匠  
主任  
有蘭 拓也さん

### 谷口さんとのご関係は？

年齢も社歴も、2つ上の先輩です。同じ部署で仕事をしたことはないのですが、支店関係で業務上関わりが多く、いつも大変お世話になっています。

### 谷口さんの尊敬できるところ

工務課には、毎月膨大な数（およそ100件）の請求書が届くのですが、お一人で処理されている点がすごいと思います。また、経理の締切にも遅れず、かつ正確なお仕事をされていますのでとても尊敬していますし、経理としても大変ありがたいです。



財務事業部  
経理課 係長代理  
佐根 夏希さん

今回表紙に登場した谷口さんとゆかりのある方々からコメントを頂戴しました。谷口さんの信頼が垣間見えるコメントばかりです！みなさまありがとうございます！



### 谷口さんはどのような存在ですか？

工務課の面倒を見てくれる、お姉さんの存在です。クールな印象ではありますが、いつも周りに目を配っていて、スケジュールリングをしてくれます。

### 谷口さんとの思い出を教えてください

入社してすぐのころ、仕事に関してよく相談に乗ってくれたり、話し相手になってくれたりしました。

### 谷口さんへのメッセージ

これからもサポート、よろしくお願いします！

### 谷口さんはどのような存在ですか？

同期の中でも頼れる存在です。仕事もきっちりこなしていますし、誰にでも隔てなく物事を言えるので、とても信頼しています。

### 谷口さんとの思い出を教えてください

仕事上になりますが、何度もフォローしてもらったことです。お客様情報など、報告することを忘れないようにと、前もって声掛けをしてくれました。

### 谷口さんへのメッセージ

様々なフォロー、ありがとうございました。谷口さんに何度助けられたことかわかりません！これからも一緒に頑張っていきたいと思います！



### 谷口さんはどのような存在ですか？

最初の方は実は話しかけづらい部分もありました。ですが一緒に仕事をしていくうちにどんどん打ち解けることができ、今ではプライベートでも一緒に出かけられることもあります。

お互いラーメンが好きで、情報交換をしています！

### 谷口さんへのメッセージ

これからも良き相談相手でいてください！また、プライベートでもラーメン情報交換を行っていきましょ！今後もよろしくお願いいたします！

# モチベーションアップ大作戦！

社員のモチベーションが高まれば、組織は活性化します！  
ただし、実際はモチベーションの波に翻弄される社員の方が多いのではないのでしょうか？  
常にイキイキとした組織であるために、モチベーションの高低をコントロールする術を身につけてみませんか？

## 1 そもそもモチベーションとは？

一般に、仕事において「モチベーションが高い」とは、嫌々仕事に取り組んでいるのではなく、自発的に業務に向かい、情熱を注いでいるような状態を指します。当然ながら、モチベーションが高い社員は、会社と顧客、双方に対して貢献度が高い傾向にあります。一方、モチベーションが低い社員は、その逆の影響をもたらしていることでしょう。

さて、有名なモチベーション理論のひとつに、アメリカの心理学者「マズローの欲求5段階説」があります。この理論を活かすことが出来れば、モチベーションをコントロールすることが可能です！

## 2 3

### マズローの5段階欲求とは？

マズローは次のように述べています。「人間の最も基本的な欲求は、食べる、飲む、寝るなど生きるために必要な条件、健康、安全な生活環境だ。ただし、これらの物質的欲求が満たされると、人間は次に社会的欲求を求めようになる。仲間が欲しくなったり、社会へ帰属したくなったりするのだ。さらに、他人に認められたい、尊敬されたいという承認欲求も現れ、最終的には、自分の能力を活かして創造的活動がしたいという自己実現欲求が生まれる。」

このような各層の欲求レベルを活用すれば、意図的にモチベーションアップを図ることが出来ます。例えば、既に十分な報酬を得ている人にとっては、賞与を与えられることよりも、「あなたにしかできない仕事です」と雇用主や顧客に言われることのほうが、より重要な動機づけになるかもしれません。

### 上司はメンバーの欲求把握を！そして未来の自分にご褒美を！

もちろん、欲求やモチベーションは人によって異なります。昇給、昇格がやりがいになる人もいれば、他人から感謝されることで前向きになる人もいることでしょう。上司は、メンバー一人ひとりの動機づけの要因を把握し、その人に合ったキャリアプランや業務分担を心がける必要があると言えます。

ちなみに、頑張った自分へのご褒美を用意することも、モチベーションを上げるためには良いでしょう。「契約を1件取れたら欲しかった服を買う」「連休に友達と行く旅行の計画を立てる」など、未来に前向きな予定を入れることで、仕事に対するモチベーションは上がるのです。「今日のタスクが終わったら飲みに行こう！」というような小さなご褒美も効果的です！

