



株式会社トータルハウジングの住宅事業部 営業事務 益口 捺帆

株式会社トータルハウジングの住宅事業部で、営業事務として事務処理や来客対応、モデルハウスの案内などを担当している益口捺帆。入社3年目を迎えた今、入社当時の苦労したエピソードや今後の目標について聞いた。

前職は製鉄所の  
トラブル処理班

鹿児島県内にある工業高校のインテリア科で学んだ益口。高校時代は友人の影響でアーチェリーに打ち込み、集中力や忍耐力を身につけた。

卒業後は岡山県内の製鉄所に就職し、機械が故障や停止すると現場へ赴く、トラブル対応の部署で働いていた。3交代シフト制の勤務体制が体力的に

厳しかったことや、1年で鹿児島に帰る前提での就職だった為、帰郷した。高校の恩師に相談したところトータルハウジングを紹介され、入社に至った。同じ高校の出身者が多かったのに加え、インテリア科の授業でモデルハウスを何度も見学しており、住宅関連の仕事に関心があった点も大きな決め手となった。

毎日涙を流していた  
新人時代

益口は入社するなり大きな壁にぶつかる。営業事務の仕事は事務処理の業務だけではなく、モデルハウスでお客様をご案内するのも仕事のひとつ。ところが人見知りの気質があり、初対面の人と話をするのが大の苦

手だったのだ。同時期に入社した新卒メンバーは、すぐにアポイントメントを取り、お客様への対応もスムーズにできていた。自分だけが出遅れ、取り残されているように感じて悔しかった。「この仕事、向いてないな……」と悩み、涙をこぼす日々が続いた。

そんな状況から抜け出そうと、益口は先輩のアドバイスを参考に自宅をモデルハウスに見立てて猛特訓。家族や友人たちを相手に、建物の案内の仕方やお客様へのヒアリングの練習を何度も何度も繰り返したのだ。「両親をはじめ、手伝ってくれた人たちに感謝していただきます」と振り返る。

努力が少しずつ花開き、  
実を結ぶ

「先輩から『お客様には楽しんでいただき、笑顔で帰ってもらえればいいんだよ』と言われたのをきっかけに、私も一緒に楽しんで案内しようと思えるようになった。うれしかったです。」

徐々にリラックスしてスムーズに案内できるようになった為、お客様も自分も楽しんで頂ける案内ができるようになった。

かつての、お客様の反応が薄く「自分に案内されてもあまり意味がないと思われるのではないか」と感じていた頃には、比べると、大きな変化だ。何度もロールプレイングを繰り返した努力は確実に実っている。

心強くて温かい職場への  
感謝を胸に

成長を実感できるようになった背景には、多くの先輩たちのサポートがあった。入社して一番嬉しかったのは、社内に尊敬できる上司や先輩がいたこと。「素敵な方ばかりで、今の環境に本当に恵まれていると思います」と感謝している。

相談すれば、どの先輩も上司も、親身になって解決策へと導いてくれる。そんな姿に憧れ「格好いいな」と思うようになった。気分が落ち込んだときには、一緒に出かけることでリフレッシュされ、元気がもらえる。公私共に頼れる存在として支えられているのだった。

いつかは

「格好いい先輩」に

この春には2人の新人が営業事務へ配属となり、これからは自身も先輩としての役割を担っていくことになる。

「私も入社して3年目。まだまだだいろんな人に頼ってしまう部分があるので、早く戦力になれるように頑張りたい」と誓いを新たにす。そして何より「私も先輩の親身になって問題を解決してあげられるような、格好いい先輩になりたい」と思っている。仲間への深く温かい気持ちを胸に、益口はこれからも走り続ける。



# 表紙掲載者

## へのメッセージ

～益口さん編～



住宅事業部  
営業戦略課広報 主任  
徳永 導予さん

### 益口さんとのご関係は？

益口さんの先輩にあたります。同じ部署で仕事をしたことはないのですが、ご飯を食べに行ったり、遊びに行ったりとプライベートで一緒にお出かけすることが多いです。

### 益口さんの尊敬できるところは？

大変なことがあっても、前向きに頑張り続けるところが。前向きで素直で明るくて、尊敬できるところがたくさんあります。

いつも笑顔が素敵な益口さん。  
3名の皆さまからメッセージをいただきました！普段はどのような方なのでしょう……？

いつもありがとう！

### 益口さんはどのような存在ですか？

一緒にいると明るい気持ちになる元気をもらえる存在です。益口さんの笑顔は、周りを明るくする素敵な笑顔だなあ！いつも思っています。

### 益口さんへのメッセージ

お仕事もプライベートも素敵な笑顔で周りを明るくしてください！落ち着いたら、またご飯やお出かけに行きましょう！

応援しています！

### 益口さんとのご関係は？

本社在籍時、約2年一緒に仕事をしていました。入社時のタイミングも1か月ほどしか変わらず、ほぼ同期のような存在です。

### 益口さんの尊敬できるところは？

どんな時でも変わらず明るいです。仕事をしていると、もちろん大変なこともあるのですが、益口さんの明るさに幾度となく救われました。

### 益口さんはどのような存在ですか？

いつも明るく元気な方です！本社にいた頃は、入社がほとんど一緒ということもあり、一番身近で相談しやすい存在でした。今は所属が離れてしまって少し残念です……。

### 益口さんへのメッセージ

今は支店が離れてしまいましたが、お互い頑張っていきましょう！

### 益口さんとのご関係は？

直属の先輩です。私が新卒で入社して以来、手取り足取り教えていただき、1年以上お世話になっています。

### 益口さんの尊敬できるところは？

教え方が上手な点を尊敬しています。私も今新入社員に教える立場にあるのですが、まだまだ上手に教えることができておらず、難しさを実感しています。益口さんのような先輩になれるよう、日々勉強中です。

### 益口さんはどのような存在ですか？

仕事のできる憧れの先輩です。判断も素早くて確でバリバリ働かれています。お客様対応もとても上手で、コツを盗みたいです！また、会社の近くの定食屋さんと一緒にランチに出かけて話したりと、息抜きにも付き合っていたいただいています。

### 益口さんへのメッセージ

いつも優しく声を掛けてくださってありがとうございます！これからもたくさん頼る場面があるかと思いますが、よろしくお願ひいたします！

南薩支店  
営業  
梶山 隆誠さん



本社  
営業事務  
阿漕濱 希さん



初対面でも  
問題なし！

# 打ち解け 上手になる 秘けつ



仕事を円滑に進めるうえで欠かせないコミュニケーション。業務上の会話はもちろん、たわいない日常会話も互いの関係を構築するために大切な時間です。特に初対面の場合、はじめの雑談がなければ、きこえない関係が続いてしまうことでしょう。しかしながら、雑談が苦手な苦手で苦労しているという声は少なくありません。「何を話せばいいかわからない……」「盛り上げようとするものの、空回りしてしま……」「こんな悩みをお持ちの方は、ぜひこの記事を読んでみてください！」

## 面白い話をしなくても良い！

「初対面で打ち解けるために、楽しい話をしないと」というのは、大きな誤りです。そのようなプレッシャーを感じる必要はありません。雑談とは、お互いの警戒心を解き、スムーズで円滑な関係を作ることが目的です。皆さんも、初対面の相手と、とりとめの話で盛り上がってすっきり意気投合したことや、ほとんど話したことのない上司と移動時間などで長々

と世間話をしているうちに信頼関係が構築できたことなど経験していませんか？これらは、話の面白さによってもたらされた結果でしょうか？おそらく違うでしょう。話の内容はあまり関係がないのです。業務上の打ち合わせであれば、「結論から話す」や「数字やデータなどの定量的指標を用いて話す」ことが大事かもしれませんが、雑談でそれを意識していると、なかなか話が続きません。大切なのは「会話の内容」ではなく「会話の継続」です。

## 共通点は不要！知らないことは教えてもらう！

初対面の相手との会話において、なんと共通点を探ろうとしても見つからず、気まずい雰囲気になることもあると思います。しかし、雑談において共通点は重要ではありません。むしろ、全く共通点がなく、知らないことばかりの方が話は盛り上がるとも言えます。

たとえば、相手が大のプロレスファンだとします。あなたはほとんど知識がありません。そんなときでも、「何がきっかけでファンになったのですか？」「実際に観戦にも行くんですか？」「どこで試合が行われているんですか？」「こんなこと聞いたら怒られるかもしれませんが、あれってシナリオがあったりするんですかね？」と、知らないからこそ質問が湧き出てきます。

ちなみに、話を広げる「コツ」として、過去、現在の順に質問を投げかけると、という方法があります。過去であれば、「いつからお好きなんですか？」、現在であれば、「最近注目している選手は誰ですか？」、未来であれば、「今度はいつ観



戦に行かれるのですか？」といった具合です。時系列に沿って質問を投げかけると、話が展開しやすくなるのです。これからは、相手がよく知らない話題を持ち出したら、「困った」ではなく「ラッキー」と思って、いろいろ教えてもらいましょう。

## 雑談中はアドバイス不要！

ちなみに、雑談中に、「ちょっと困ったことがあって……」「最近悩んでいて……」と、相談や愚痴が含まれることがあります。ついアドバイスをして、解決に導きたくなる人もいるかもしれませんが、この雑談中においては、我慢して共感に留めるのが得策です。

というのも、アドバイスを射ていれば良いのですが、そうでない場合、「この人に相談しても意味がなさそうだ」と判断され、口を閉ざされてしまう恐れがあります。そうすると、雑談どころではなくなるでしょう。

前段で記した通り、まずは会話を継続させることが必要です。「そっだよな」「大変だったね」「私もそう思うよ」と相づちを打つことで、自ずと雑談は続いていくことでしょう。もちろん、悩みや問題の解決も重要ですが、それは距離が縮まってからじっくりと進めてください。

いかがでしたでしょうか？このように雑談を通じて関係が深まると、相手に対する理解度が高まります。知らない人から「少し知っている人」に格上げされ、よりいっそう興味が湧いてきます。信頼関係、交友関係とは、この興味関心の積み重ねと云えるのではないのでしょうか。雑談スキルを身につけることで、誰でも打ち解けられるようになり、仕事はもちろん、人生全般の気づきあいが広がることにもなるでしょう。ぜひ参考にしてみてください。