



住宅事業部 営業事務 **しも い わ 下岩 こずえ**

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働く下岩こずえは、2014年に入社し、スキルアップを目指して努力を重ねる日々を送ってきた。これまでどのように経験を積んできたのか、話を聞いた。

希望に満ちたスタート

もともと住宅関係の仕事に興味があった下岩だが、好きな分野を仕事にするのは抵抗があり、一度は業種の異なる会社就職する。しかし、住宅関連の仕事に携わりたいという思いを消せずにいた。そんな時にトータルハウジングの事務員募集を目にし、念願が叶って入社に至った。

入社した当時、配属された店舗には先輩事務員が二名在籍していた。現在は事務員が一人で業務を担う店舗が多い中、下岩は二人から指導を受けられる。新人にとって恵まれた環境がとてもありがたかった。

営業事務は陰から支える役目だと考えてきたが、実際に働いてみると、お客様の対応も業務の一つ。デスクワークのみならず、業務を通して様々な経験を積んでいった。

お客様の一言から学びを得た出来事

入社から間もない頃、自分の役割について改めて考えさせられる経験をした。きっかけは、契約に至ったお客様の一言だ。「あなたと最初の出会いがあった、ここに至りました」。

モデルハウスで対応にあたった下岩のことを、ずっと覚えていてくれたのだ。お引渡し前の完成見学会の日、会場で待機する下岩の姿を見つけてかけてくれた言葉。それを聞いて、はっとした。モデルハウスでの案内スタッフは、お客様にとってみれば住宅会社の顔だ。家という大きな買い物の前に、不安も感じていたに違いない。だからこそ印象深

こだわりが詰まった家づくりに関わりながら、日々仕事ができる環境に喜びを感じている下岩。これからも向上心を絶やすことなく走り続けていくだろう。

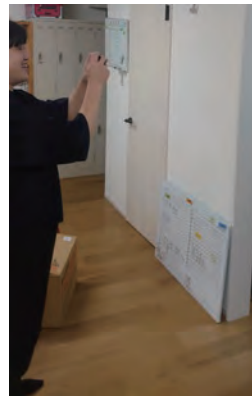
くインプットされたのだと考えた。

自分もスタッフの一員として見てもらっていたのだと思うと、喜びを感じるとともに、身の引き締まる思いだった。モデルハウスで対応した後は、次第にお客様と接する機会も少なくなる。それでも安心して満足のいく家づくりができるように、お客様をお手伝いしたいと改めて感じた。この出来事を機に、案内の際は積極的に声をかけるようになったという。

一人で抱え込まなくていい

ある程度経験を積んだ頃、一人で事務業務を行う時期があった。店舗の窓口として、お客様やお子様の対応も変わらずに続け、後回しとなった事務作業はいくつも溜まっていく。もう限界だと感じ、思い切って当時の支店長に相談した。

「どうしても今日中に終わらせなければならぬ仕事がありま



す。申し訳ありませんが、来客対応やお子様の対応は難しいです」。

すると、支店長は言った。「わかった。じゃあ、誰かに代わってもらおう」。

なんとということだろう。こんなにもあっけなく事態は改善されるものだったのかと下岩は驚いた。周囲に頼れないと思いついてきたが、困った時はお互い様。視野を広げてみれば、気持ちも軽くなるのだと知った。

プラスアルファの

家づくりを提供したい

家づくりをスムーズに、かつ楽しくできるように、お客様目線での対応を常に心がけている下岩。感動の家づくりを提供す

るには、プラスアルファの仕事も必要だ。そのためには日々の勉強を欠かかすことはできない。疑問に思うことがあれば営業スタッフに確認。今後の課題として、銀行ローンや税制優遇などについても迷わず説明できるように、新しい情報を仕入れ、知識をブラッシュアップしていきたい。

家づくりは間取りを決めるだけでできるものではない。ともに働くスタッフと意識を共有し、顧客満足度を高めていきたいと目を輝かせる。

充実した毎日に感謝

プライベートでは、愛犬との散歩が日課だ。朝と夕にそれぞれ30分程度、季節の移ろいを感じながら歩くのが心地よい。不規則になりがちな毎日の中で、朝の時間にもゆとりをもたらしてくれる習慣だ。15歳の愛犬と自分の健康を保つためにも続けていきたいと考えている。



表紙掲載者 へのメッセージ

～下岩さん編～



鹿屋支店 営業主任

いけざき ともはる
池崎 友晴さん

下岩さんへのメッセージ

下岩さんとのご関係

同じ鹿屋支店のメンバーです。入社タイミングもほとんど同じで、お互いに声を掛け合い、切磋琢磨できていると思います。

下岩さんはどのような存在ですか？

心から頼りになる存在です。業務で対処方法がわからない問題に対して下岩さんに頼ることは頻繁にあります。お客様との打ち合わせのフォローや資料の事前準備など、いつも気を利かせて行動してくれます。

鹿屋支店を支えてくださり、ありがとうございます。支店だけではなく、全てのスタッフの道標（みちしるべ）となって活躍されることを期待しています。これからもよろしくお願いします。

下岩さんとのご関係

同じ営業事務の先輩です。4月に入社して以来、一緒に働いています。仕事だけではなく、お昼休憩でお弁当を一緒に食べたり、たまにご飯に行ったりしています。下岩さんは明るく面白い方で、率先して場を盛り上げてくれる印象があります。

下岩さんはどのような存在ですか？

下岩さんは、私にとっての憧れであり、目標です。お客様と話している内容や、お子様と遊んでいる様子を見たり聞いたりして学んでいます。これからも下岩さんの姿を近くで見て、多くのことを学んでいきたいと思っています。

下岩さんへのメッセージ

まだわからないことも多く、迷惑をかけてしまうこともあると思いますが、これからもよろしくお願いします！

多くの人から頼りにされ、鹿屋支店の中でお姉さんのような存在の下岩さん。今回は池崎さんと中園さんにエピソードを伺いました！

いつもありがとう！

下岩さんの尊敬できるところ

職場の雰囲気を一瞬で明るくしてくれる点です。誰とでも分け隔てなくコミュニケーションを取り、積極的に交流を図っている点が素晴らしいと思います。また後輩に対しても、「どのようにすれば失敗しなくなるか」と、常に具体性を持って教えているため、たくさんの人から頼りにされ、好かれていると思います。

下岩さんの尊敬できるところ

周りが見えているところです。「何をすればいいですか？」と尋ねると、理由や根拠とともに、すぐに的確な指示を出してくださいます。やるべきことを全て頭の中でリストアップするだけでなく、周囲の状況も把握しており、先を見通すことができます。下岩さんだから出来ることです。実際、周囲も「下岩さんはお手本になるから、下岩さんのようにやれば間違いはないよ！」と言っていたので、誰からも頼られているというのは間違いのないと思います。

昔の大失敗エピソード episode

仕事上で失敗してしまった経験、誰しもあると思います。今回も3名の先輩社員にエピソードをお伺いしました。

Part 4



失敗談
お話しします！

薩摩川内支店 デザイン設計課 主任 尾方 千佳（おがた ちか）さん

あなたの昔の大失敗エピソードを教えてください！

お客様の担当を任せていただけるようになった頃の話です。お打ち合わせにて注意点を話したのですが、上手く伝えることができておりませんでした。後日ご指摘のお言葉をいただけてしまいました……。

その失敗から学んだことを教えてください！

自分の頭では理解できていても、相手に伝わっていないと意味がありません！お客様だけではなく、社内でも同様です。伝え方を細かく説明するようにし、話したあとに相手へ理解できたかの確認をするようにしました。



薩摩川内支店 営業 西田 祐弥（にしだ ゆうや）さん

あなたの昔の大失敗エピソードを教えてください！

入社して半年頃の話です。モデルハウスや新築発表会にご来場され、何度か担当させていただいたお施主様の名前を覚えられず、毎回お名前を確認してしまいました。お引渡しの際、「私達の名前を覚えていただけませんでした……」と話していたことを当時の営業担当から聞いた時は、申し訳ない気持ちでいっぱいになりました。

その失敗から学んだことを教えてください！

もともと名前を覚えるのが苦手ですが、同じ失敗を繰り返さないように、一度名前をお聞きしたお客様は、契約時の写真を確認し、お顔とお名前を把握するよう心がけています。



南薩支店 デザイン設計課 山下 真由（やました まゆ）さん

あなたの昔の大失敗エピソードを教えてください！

受講する予定だったWEBセミナーを忘れてしまい、受けそびれてしまいました。忘れていたことに気づいたのは、開始2時間後でもうセミナーは終わっていました。

その失敗から学んだことを教えてください！

セミナーの予定を目の付くところに書いていなかったなど、管理不足が原因だったと反省し、大事な内容や業務は毎回書き出すようにしています。

