

仕事の目的・必要な意識

私の勤務先は山形トヨペットというトヨタ系自動車ディーラーである。

今でこそ本部で現場の皆さんに色々お願いする仕事をしているが、十年前までは店長として直接、営業スタッフやエンジニアたちと触れ合っていた。今回はその頃のお話。

ある年の忘年会の最中に、私は少し酔った若いエンジニアから声をかけられた。

「いやあ、店長ってカッコいいっすよ」。まんざらでもない気分で理由を尋ねると彼はこう答えた。「だって、店長は覚えてますか？ 店長が工場をまわりながら、俺に『今、目の前にある車は、自分の彼女の車だと思ってちゃんと整備しろよ』って言ってくれたんすよ。あれを聞いて俺は店長ってカッコいいなあと思ったっす」。本当に私がそんな発言をしたのかどうか、正直覚えてはいない。でも、私なら言いそうな台詞だなと納得した。

当時の私は一日に一回、整備工場をまわりながら異常が無いか確認するのを日課としていた。店長業務の大事な仕事のひとつでもある。

その際、私はお客様の車を整備しているエンジニアたちにかける言葉を決めていた。「お疲れ様！ところでこれはどなたの車？」。気の利くエンジニアは「お疲れ様です！これは〇〇さんの車です」と即答するし、そこまでいかないエンジニアでも、キャディ（整備ツールを収納しているボックスのこと）に立てかけてあるカルテを確認してお客様のお名前を答えてくれる。いちばん残念なのは、「さあ？」と自分が整備している車が誰のなのか興味を持たずに整備作業を続けているエンジニア。その場で叱責したりはしないが、後でこっそり「整備作業に入る前に、お客様のお名前は確認しておいた方がいいよ」とアドバイスしておく。サービスマネジャー（工場長）ではなく、店長からの指示なので、次回以降は割りと意識してくれるエンジニアが増えてくれたりもする。

そう、自分が手にかけている車がどなたの車なのか、それを意識して整備作業に入るのは当たり前のことのように見えて意外と徹底されていない事項でもあるのだ。

政府の仕事、というか大きな使命は「国民の生命と財産を守ること」と聞いたことがある。政府に限らず、直接的な意味でこうした使命を帯びた職業は世の中に少なくない。簡単に思いつくのは、自衛隊・警察官・消防士・弁護士等など。大きな意味で言えば、我々の仕事だって、「(例外もあるが中心として) 県民の生命と財産をお守りする仕事に携わっている」という自覚が必要だと感じている。不慮の故障による不幸な事故を起こさないためにも定期的な点検整備に従事しているエンジニアはもちろんのこと、営業面においても車検切れや点検忘れを起こさないよう、確実なご案内の遂行徹底や任意保険ご加入のご案内が求められるし、自分たちのビジネスに直結するから声を大にしては言いにくいですが、下取価値が高いタイミングでのお乗り替えご提案、賢い買い方のご提案（月々のご負担を増やさずご希望の車に乗れる方法）などもお客様の資産管理のお手伝いをさせていた

だいていると言って良い、というのが私の考えだ。

自分は今、マークXの整備をしている、これが終わったら Ipsum の整備に取り掛かる、ではなく、富樫様のマークXを整備しているんだ、花山様の Ipsum の点検整備をしているんだ、という意識で仕事に臨んでもらいたいと朝礼や全体会議の中で繰り返し訴えている。

「この車が自分の大事な彼女の車だったら」という仮定で臨めば、指示された項目を修理・点検したからはい終わり、ではなく、「空気圧はどうだったかな？」とか「ウインドウォッシャーは大丈夫かな」と様々なところに目と意識が行き届く。今のエンジニアたちの仕事は時間との戦いでもあるので、そんな悠長なことは言ってもらえない、現場の状況を分かっているのかという意見もあるのも理解している。しかし、そもそも論として、自分の仕事は指示されたことをこなして、それが売上に繋がり給料の原資となるとかの前に、「自分の仕事によってお客様を笑顔にさせられる、したい」という気持ちが原点なのではないかと反論したい。

特に整備上がりの車の状態に大きな差がつく訳ではないが、たくさんの中古車や一定期間を経た後では、何か大きな違いや差がついているのではとも思う。

自分たちの仕事に誇りを持つ、誰のために一生懸命頑張るのかを忘れない、それが職業奉仕の精神なのでは、というのが私の正直な気持ちだ。