

わたしの成功体験記

会社名	-----	氏名	-----	能力	自律性/創造力
-----	-------	----	-------	----	---------

目標というと、小学生のときの「エイエイオー」のイメージがありますが、そんな大きな目標ではなく、もっと身近な生活の中で、心地よい範囲の中の目標を決めるのです。

たとえば、「水を飲む」というのは自分で決めますよね。そして、そのために「コップを取る」。それは、意図としては「水を飲みたい」ということを感じているからです。

もしも、目標を決められないときは、何か仕事に対してのチャージというか、自分にとって心地よい意図や、自分にとって本当に楽しく、わくわくするような目標がないからであり、それがあればすごく簡単に決められるはずです。

人から言われた目標を自分の目標とすることは、きっと楽しくないはず。自分がどんな目標を持っていいと思えば、誰にでも「直感」で自分がやってみたい目標が必ずあるはずだと思うのです。

会社名	-----	氏名	-----	能力	自律性/創造力
-----	-------	----	-------	----	---------

仕事をするうえでの一番の原動力は「情熱」です。他の言葉で言えば、「何かを変えたい」「何かを成し遂げたい」という強い思いです。これに関して、私は他の人に負けないものがあると思っています。

そもそも、小学生の頃、一番最初にパソコンに触れてものすごく感動した経験があるのです。それが一番根底にあると思います。コンピューターは「魔法の箱」であり、これを使えば本当にいろいろな夢がかなうだろうと、そこに奥深い魅力を感じ、ものすごく感動したというのが「情熱」の源になっていると思います。

決してコンピューター業界に就職しようということではなかったのですが、気がつくと自分が一番感動していたものを仕事にしている。そういう意味において自分はすごく幸せだなと感じています。だからこそ自分は仕事に情熱をもち、少しぐらい失敗してもポジティブに前向きに仕事ができるのだと思います。

その一方で、自分が子供の頃パソコンに始めて触れたときの感動やそれに似たものを、より多くの人に得てもらえるような、そんな仕事をこれからもずっとしていきたいと思っています。

会社名	-----	氏名	-----	能力	自律性/創造力
-----	-------	----	-------	----	---------

「自分自身の人生は自分で切り開く、作り出していく」というのが、私自身のモットーなので、仕事に関しては素直に仕事のおもしろさを経験したいという思いがあります。ですから、「あと何分で終わり」とか「あと何日でお休み」というように、時計を見ながらする仕事はやりたくありません。しかし実は、これまで、仕事の領域だけは上手くいかなくて、いつも時間に追われる生活であったり、やりたいことが上手くできなかったり、成果が出せないとか、いつもいらいらしているタイプの人間だったのです。会社に対してもいつも腹を立てていたし、上司にもいつも不満だったし、会社の環境にも納得がいてなかったし、いつも怒っている人だったのです。転職してオペレーターの仕事を始めた頃にも、やはり同じような状況が起きました。

そのときに、「自分の人生は自分で切り開く」というキーワードと、自分の状況を見比べてみると、「何か、私がここで学ぶべきものがある」「何か、私自身が直すことがあるんじゃないか」「もう会社や世の中のせいにするのは、いい加減やめにしよう」といわれているような気がしたのです。

そこで私はまず、「この仕事は合っていない」というスタンスから、「仕事を通じて学ぶ」という姿勢に変えたのです。

わずかなこと、ちょっとしたことかもしれないけれど、相手を満足させて少しでも幸せにできることが私の喜びになったのです。1日に70~80人のお客様とお話しする中で、会話を通じて、会話が終わってから、その人の人生の中でほんの一瞬でもいいから幸せにしてあげる、自分との会話によって少しでもお客様の人生が幸せに向かうことができるのであれば、電話オペレーターは素晴らしい仕事だと思うのです。

会社名	-----	氏名	-----	能力	自律性/改善力
-----	-------	----	-------	----	---------

この仕事をはじめて10年間、すべての無線データを記録しています。これは、会社の運行日誌とは別のもので、お客様のお名前、乗車・降車の場所、金額などのデータを独自に記録したものです。システムノート3~4冊ぐらいになっていますが、このデータを見れば、誰が、いつ、どこで、どの目的地に向かってタクシーを使われたのかがわかります。ですから、その傾向に基づいて、無線オーダーの出る可能性の高い場所や会社、個人をターゲットにして移動するのです。たとえば、六本木の森ビルの〇〇さんとか芸能人の△△さんなど、特定のお客様はかなり長距離の方が多いため、何曜日の何時ぐらいになったら森ビルのエリアに行って〇〇さんのオーダーを狙うということが出来るわけです。

こういうお客様を確実につかまえることができるかどうかで、売上は明らかに差が出てしまいます。また、日々の運行データをコピーして家に持ち帰り研究しました。すると、地区ごとにデータを分析した結果、いろんなことがわかってきました。たとえば、地域ごとに実車率に差があることがわかり、平日の朝は出庫後、まず都内某所に行くことにしたのですが、それからは非常に効率よく売上をあげることができています。

会社名	-----	氏名	-----	能力	EC/コラボレーション
-----	-------	----	-------	----	-------------

私の対応次第で、お客様が電話を切ったときに、「ああ、対応がよくなかったな・・・」と溜息をつかれて終ると、「ああ、終わった。すっきり！」と思うのでは、私の気持ちにも随分と差があります。

別に私の名前を覚えておいてもらいたいとか、私の電話対応に感動してもらいたいとか、そんなことはまったく目指していません。それらは、それぞれのお客様の生活の中にもあるものですから私がかかわることではありません。でも、そこまでのレベルではなくとも、5分間のやりとりで、お客様が電話機を置いた瞬間に思わず微笑んでしまう、たったそれだけのことでできれば、電話オペレーターとしては充分幸せだと思うのです。

どんな仕事でも、最終的には「世の中のためになっているはず」だと思っています。たとえば、電車に乗っていても、この電車は誰がつくったのかと考えてみると、誰かがお金をもらって労働した結果である。レストランに食事に行くときも、その料理は誰かの働きによるものである。つまり、すべての仕事は絶対に何かしらの役に立っている。そうだとすれば、私の電話オペレーターという仕事も、世の中の役に立っているということを感じたほうが、私自身、楽しいのです。

そう思うと、正直、朝「仕事に行きたくないな」と思うこともありますが、逆に私自身が、電話の向こうのお客に助けられることも少なくないのです。自分の仕事をこのようにとらえることによって、仕事の辛さを乗り越えられた部分が多くあります。

会社名	-----	氏名	-----	能力	コラボレーション/遂行力
-----	-------	----	-------	----	--------------

ショールームでの商談においても、お客様の立場に立つことは重要です。そのために、具体的には「自分の視点」というカメラのほかに「お客様の視点」であるカメラ、そして「第三者の視点」のカメラを常に心の中で意識しながら物事をみられるようにしています。そして、その3つのモニターを絶えず切替ながら、商談を進めています。

元F1ドライバーの中島悟さんが、「レースで運転するときには、常にコックピットから見た映像だけでなく、上空のヘリコプターからとらえた映像もイメージしながら運転している。公道でもそういうイメージで運転すれば安全運転につながる」とおっしゃっていましたが、それに近いイメージです。あるいは、アメフトの試合で、観客席の中にインカムをつけて試合全体を見るコーチが座り、ベンチに指示を送っているのと同じです。

この3つのモニターは、ただ単に切り替えるのではなく「空気感」や「ライブ感」を重視しながら、「商談」という作品の監督、あるいはプロデューサー、演出家の視点で切り替えていきます。