



大阪営業所 チーフ

IDEOKA TERUYUKI

## 出岡 晃行

トラブルにも冷静に対応することで、いくつもの課題を乗り越えてきた、大阪営業所の出岡晃行。その源泉は、物事を客観視する視点と仕事を楽しむ信条にある。ピンチを乗り越えたその冷静な佇まいの裏にある、熱い想いに迫る。

## 動じない心の源泉は、冷静な「客観視」

渦中にあっても感情の波に飲まれず、意識的に状況を俯瞰する。それが、この冷静さの本質だ。トラブルが発生したとき、出岡の思考はまず冷静な分析から始まる。

「このミスが最終的にどう影響を及ぼすのか。自分一人で収束できる問題か、周囲を巻き込むべきか。もしそうなら、いつ、誰に、どう伝えるのが最善か」。

問題の全体像と影響範囲を瞬時に把握し、解決への最短経路を探り出す。この客観視の姿勢は、特定の経験から得た教訓というより、自身が生まれ



▲会議でのすり合わせも重要

持った性質に近い。現在は見積もりから現場管理まで、店舗づくりの全工程を統括する立場として、その冷静な判断力がチームの羅針盤となっている。

## 予期せぬ試練を乗り越えた、新潟での奮闘

その冷静さが最も試されたのは、新潟にある飲食店の案件だった。そのプロジェクトは、着工前



から暗雲が立ち込めていた。見積もり段階で天井関連の部材という重要な項目が抜け落ちていることが発覚し、利益がほとんど見込めないという、まさに崖っぷちからのスタートを余儀なくされたのである。もし、何か1つでも間違えれば即赤字に転落するというプレッシャーが重くのしかかる。

しかし出岡はここでも冷静だった。まず、「余分な原価を一切出さない」という一点に集中する。そのために下請け業者との連携を、これまで以上に密にした。日々送られてくる現地の写真、飛び交う報告。その一つひとつに神経を研ぎ澄ませ、ミスの芽を徹底的に摘んでいく。

緊張の日々を乗り越え、無事に完工を迎えた日、出岡の口から漏れたのは達成感よりも、「とりあえずホッとした」という安堵の言葉だった。

## 絵と写真で壁を壊す、心を繋ぐコミュニケーション術

新潟の案件で、出岡のコミュニケーション術はさらに磨かれた。遠隔地の現場で最も恐れるべきは、言葉の「つもり違い」だ。そこで、LINEを活用して独自の工夫を凝らした。現場の職人さんから送られてきた写真の上に、直接スマートフォンの編集機能で指示を描く。そうして、指示を入れた画像を返信し、お互いが同じ絵を見ながら電話で最終確認をおこなう。視覚情報と合わせて行うことで、指示は驚くほど正確に、そして速く伝わった。

こうした工夫の根底には、「自らが楽しむことで、場の雰囲気や良さを良くしたい」という出岡の信条がある。そこで特に大切にしているのは、現場の

職人さんたちとの会話だ。コミュニケーションの中で相手の人柄を理解し、その上で興味や気持ちに寄り添いながら話をすることで、自ずと距離は縮まってくる。日頃から築き上げたこの信頼関係こそが、いざというときに「正直にありのままを伝える」ことを可能にし、チームを一つの方向へと導く力となる。

## 苦しみ先の景色と、まだ見ぬ未来への挑戦

自身の経験を振り返り、出岡は後輩へエールを送る。

「最初は大変でも、一人で現場を動かせるようになると、仕事は間違いなく楽しくなります」。

出岡自身、苦しい時期を支えたのは「この人を超えたい」という上司の存在だったという。具体的な目標となる人物を見つけることが、暗闇の中の道標となり、成長の原動力となるのだ。

その言葉を自ら体現するように、視線は常に先を見据えている。今後の目標は「1億円以上の大きな物件」。現在の3倍以上の規模への挑戦を、「3年後を1つの目途に実現したい」と語る。若き日の苦悩を乗り越えた先に見つけた仕事の喜びを胸に、さらなる高みを目指し続けていく。

冷静な分析力と、誰からも愛される人間味。そして、胸の奥に秘めた熱い挑戦心。出岡の物語は、まだ始まったばかりだ。



▲お仕事の一枚

CS営業部の進むべき道 聞いてみました!

# 「営業部長座談会」を読んで



F M事業部と連携して仕事を進めることで、より一層お客様のニーズに応えることが可能になる。その確信を胸に、CS営業部は新たな連携戦略を始動しています。7号の座談会を読んだ川窪チーフに、全社的なシナジー創出に向けた現場の行動計画を伺います。



商環境本部 CS営業部  
チーフ  
かわくぼ ひろし  
**川窪 啓之**さん

## CS営業部の新役割は.....

### お客様の信頼を深めるための「社内完結」戦略を

CS営業部の業務は「店舗づくり」が主で、メンテナンスは外部委託でしたが、F M事業部との統合で業務を社内完結できる強みが生れました。お客様にとっては、相談窓口が一本化され、「困ったときに相談すれば、すべて何とかしてくれる」という信頼度が高まるのが最大のメリット。お客様との信頼関係を活かし、質の高い「パス」をF M事業部へ出すことこそが、CS営業部の新たな役割だと認識しています。これは会社全体の売上を最大化する重要な起点となる視点です。



▲前回の座談会紙面



社内連携をもっと広げるために!

## 提案のメリットをメンバーに伝える方法

### 実績紹介が最も効果的

全体朝礼などで、F M連携による具体的な成功事例や、お客様に満足いただけた体験を共有したいと考えています。成功体験をメンバーが自分自身のケースに照らして考えられるようにすることで、「挑戦してみよう」という意識が広がると思います。店舗内装工事のご案内に加え、F M事業部対応によりエアコンの急なトラブルに対応できることや、これまで手薄だったビル一棟のマネジメントが対応可能になったことが、お客様への大きなアピールポイントになります。この一括対応できる強みをフックに、多角的な提案を目指していきたいと考えます。

連携を進めるうえでの想定課題 /

## 今までの「当たり前」を変えること

長年の習慣として引渡しクリーニングなどを協業会社に頼んでいますが、社内連携へ切り替えて提案することから始める必要があります。管理職として、「社内連携し、社内でお金を回す」メリットを成功体験と共に共有し、全社の「常識」とするサポートを検討しています。また、現場が戸惑わないよう、窓口を明確化することも必要不可欠。両営業所の関係がまだ深められていないため、お互いの顔がわかる関係、頼り合えるコミュニケーションが取れるようになれば、連携はよりスムーズに進むはず。



この「第一歩」を明日からやってみませんか!

## FM事業部紹介をフックに

「新たな事業部が加わったため、そのご紹介にお伺いさせていただきたい」と、フックとしてF M事業部の存在が使えることを期待しています。今すぐ受注につながらなくても、まずはお客様の潜在的なニーズを引き出すアンテナを立てることが重要です。F M事業部が全国の寿司チェーン「スシロー」の定期清掃を受注していると、具体的な実績をフックとして会話に織り交ぜることも有効な一歩。これにより、お客様にとっての新しいメリットを詳しく伝えていく流れを作ることが可能になります。



# 社員旅行に 行ってきました!

11月14～16日に開催された社員旅行の思い出を写真とともにご紹介します!初めて社員旅行に参加したお二人には感想を伺っています。



サッポロビール園

商環境本部  
CSクリエイティブ部  
設計課  
わたなべ まみ  
**渡辺 真実さん**



## 初の社員旅行の感想

契約社員でコロナ禍に入社して5年、初めての社員旅行でした。今回バスツアーのように次々と名所に連れて行ってくれるのは新鮮で、楽しむことができました。また、普段会えない方達と交流をふかめることができ、良い機会になりました。

## 一番の思い出

数少ない女子チームで行動し、旅館の部屋で過ごしました。皆さん子持ちということもあり、終始家庭あるあるで共感し合いながら、大人だけのグルメ旅行に舌鼓を打ちました。また、お酒も進み仕事での意見をぶつちけながら日頃の疲れを癒すことができました。



ジンギスカンに  
プレミアム黒ビールが  
最高に合い、  
美味しかったです!  
飲みすぎました~



スタンドマイクが  
ありましたが宴会では  
何も起こらず……。  
2次会で清水本部長の  
ライブがあったようなので  
ぜひ行きたかった!



清掃管理部 三課  
課長  
まちだ かずひろ  
**町田 和博さん**

## 初の社員旅行の感想

以前在籍していた会社が6月に吸収合併されたばかりにもかかわらず、日商インターライフ50周年記念の北海道社員旅行に参加して良いものか正直悩みました。しかし、参加してみて、多くの方々と親睦を深めることができ、たいへん有意義な時間を過ごすことができました。日商インターライフの社風や他の部署の情報などを感じられたのも大きな収穫です。至れり尽くせりの北海道旅行ありがとうございました!

## 一番の思い出

1泊追加して、3日目に須藤社長、小林本部長、櫻井部長、小柳さんと御前水ゴルフ倶楽部でゴルフをしたこと。5人なので3人と2人にわかれてのラウンドでしたが、全員まとめて回ろうという話になりました。しかしスタートして2ホール目でマーシャルに注意されてしまい渋々断念することに……。そして、前日には今話題の熊が出てクローズになったという話を聞いた後、熊ではなくて9頭の鹿の群に遭遇。北海道らしい風景をみながら初めて須藤社長とのソーサムラウンドを楽しみました。

御前水ゴルフ倶楽部で  
鹿の群れに遭遇!

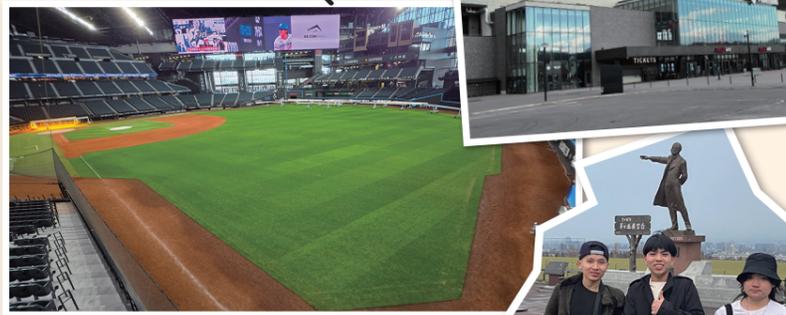


海鮮

白い恋人パーク

エスコンフィールド

宴会



羊ヶ丘展望台

