

誰かのなかに
残っていく仕事。

上野支店長 飯野泰之 (1993 年入社)



「何のために仕事をしているの?」

言葉を失ってしまった。それは飯野がまだ22歳のころ。上司が問いかけた言葉だった。

「飯野さんは、何のために仕事をしているのですか?」

正直いって、それまでに真剣に考えたことは一度もなかった。そこそこ働いて、お客様や上司に調子を合わせ、給料がもらえて生活していければいい、というぐらいに感じていた。そのときも「自分の食いつ持を稼ぐため」程度に答えたと思う。

でも、その問いは、家に帰って風呂に入っても、目の前にぶかぶかと浮かんで消え去ってはくれなかった。「たぶん、違う答を求めてたんだろうなあ」。しかし、それが何だか全然わからずにいた。

経国済民。

もやもやが晴れたのは一冊の本を読んだときのことだった。そこには一つの言葉が書かれていた。

「経国済民」

それは「経済」の語源にもなった中国の言葉。

「世の中を治めて、人々を救う」言葉にずきんときた。

「岩瀬齒科商会の仕事というのは確かに、モノを売り、お金をいただいたいて、私たちの給料になっている。そのことは何も間違っていない。でも、それが、付き合っている先生のためになる、とか、ひいては患者さんが苦しみから逃れられるという考え方ができれば、仕事にプライドだってもつことができるじゃないですか。自分の仕事が生世の中のためになっている。だとしたら、もっと世の中のために働きたいと、ハードに働くモチベーションになる。最高ですよね」

変化。

「それまでは本当に、いい加減でしたな。たとえば、お客様のところへうかがうのに、約束の時間に1〜2分ぐらい遅れてもいいじゃないかというような。結局のところ、そんな仕事の仕方をしているから楽しくないんだということがわかった」

「自分の食いつ持」のためではなく「先生や患者さんのため」と考えれば、遅刻なんかはナンセンスだとわかる。それどころか「明日でもいいよ」という先生にも、可能なら今日届けようというような考え方ができるようになる。ようこんでもらえて、リレーションもよくなる。考えてみると、そっちの方がずっとトクだと気がついた。



キャッチボール。

「営業というのは、キャッチボールと考えるとおもしろいんですよ」と飯野はいう。

「下手くそなキャッチボールだと、受けるのに右へ左へと走り回って大変ですよ。少し進歩すると、相手のグロームがけて、投げられるようになる。でも、もっと、先があるんですよ。ボールを受けとった相手が、投げ返しやすいうように、利き手の肩に近いところに投げてあげる、というふうな」

一例をあげれば、歯科医の必需品として、歯を削る機械などを使うスプレー缶に入ったオイルがある。普通の営業だったら、歯科医院のカウンターにおき、帰ってしまったら。もう少し進歩して相手のためにということを考えられるようになると、棚にしまうようになる。でも、本当に相手のためと思えば（どこの機械で使うかはわかっているワケだから）一言断って、機械に設置して、いますぐ使えるようにしていく。確かに、それができれば、相手の肩口にボールを投げるキャッチボールの域に達したということもできるだろう。

「飯野君から買うよ」

忘れられないお客様がいる。

「歯科医院を先代から受け継いで経営されていた方で、25年前の古い診療チェアを使っておられました」

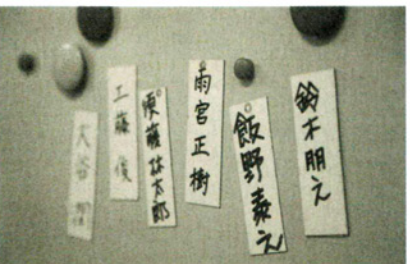
耐用年数ははるかに過ぎていた。毎月のように修理をしなくてはもたなくなっていた。「新しく購入された方が安く付きますよ」と飯野がいつても「これは先代の形見だから捨てられないんだ」といわれて話が終わってしまう。気持ちは痛いほど伝わってきたので何度呼び出されても文句もいわずに、黙々と修理をつづけた。しかし、ついにはこれ以上直しようがないという決定的な壊れ方をする。

飯野はいった「もう、いいんじゃないですか。ここまで使ってあげたら、先代だって成仏できますよ」

ドクターもついにうなずき、新しい機械を購入することに同意した。

「でも、いいかい、これは飯野君だから買ったよ。ほかの営業だったら、絶対に買わないからね」

涙が出た。



走る。プレイングマネージャー。

宇都宮で12年。それから、飯野は東京の上野支店長に抜擢されることになる。

「大変なことになったと思った。そのとき私は29歳。なによりもまず、周囲が私のような若造のいうことを聞いてくれるかが心配だった」

それに対する解決方法はいかに飯野らしいといえるかもしれない。

勝ちまくる。

「支店長をしながら、自分自身もプレイングマネージャーとして営業活動をつづける。それも半端な結果ではなく、一番を取る」

すべてのお客様が、はじめて出会う相手。そのなかで、他の営業の1000倍考えて、1000倍のメリットを提供しようと考えた。

結果は年間実績全社で1位。飯野の営業スタイルを疑う声も、きれいに収まった。

そして、いよいよ経験を糧に後輩へのコーチングに本腰を入れるときがきた！

「闘魂」とは考えること、準備すること。

飯野の営業スタイルは、本人曰く「闘魂法」。

でも、闘魂というのは頭を使わないという意味ではない。お客様のことをどれだけ考えられるか。どれだけ、その歯科医院のためになる提案をできるか。そこに魂を込めてやる。

「スポーツでも音楽や芝居でもそうなんです、本番になって『がんばるぞー』と気合いを入れる人っていますよね。でも、バッターが打席に立つときには、じつは90%以上、勝負はついてしまっている。それまでに、どんなトレーニングをしているか。どんな風に自己管理してきたか。バッターボックスでやるべきことはリラックスすることで、がんばるのは、そこに至るプロセスのなかのことなんです。よ」

あるメジャーリーグのコーチの言った言葉が好きだ。『準備を怠るということは、失敗に向けて準備をしているのと同じだ』



サイド魂。

「学生時代は、野球部にいました。県大会で優勝したこともあります。守備位置はサイド。ここは、ピッチャー以外では一番速い打球が飛んでくる場所なんです。こわくないといったらウソになる。でも、その恐怖感を乗り越えて、体がボールを受け止める。それができるかどうか、三塁手の評価を左右する。そこだけは誰にも負けない。いまと全然変わっていないですかねえ?」

1人1日1時間。

「こんな人間が支店長だと、メンバーは暑苦しいと思いますよ。別に、私と同じように仕事をしろなんていわない。クールにスマートに仕事したいなら、それでも全然構わない。大切なのは自分のスタイルをつくりあげていくこと。簡単なことではないけれど『飯野スタイル』をマネするよりも『自分スタイル』を追い求めた方が、ずっと話が早いと思う。」

飯野が心にかけていることは、12人のメンバー全員と、毎日それぞれ1分間は話をしようということ。別に仕事の話に限らない。冗談でもいいし、昨日のテレビの話でもいい。そのなかで、体調や気持ちのコンディションを推し量る。そして、相手の仕事や生き方に役立つ一言がいたくて、飯野は毎日、心のなかでのたうちまわる。

街と心に残っていく仕事。

そして、いまでも飯野は「世のため、人のためにはなにかができるか」考えている。

「自分のための仕事と思うと、お金が儲かったら、その先に目標はなくなってしまう。でも、歯科医院の先生やスタッフの方や患者さんや、支店のメンバーのために働いていると思うと、どこまで行ってもゴールはないし、それを追い求めることはめちゃくちゃに楽しい。そして、自分の仕事は、いろんな場所に残っていく。診療しやすい歯科医院の内装や機械としてだったり、治療を受けた患者さんの快適な生き方だったり。私と一緒に仕事をした経験によるメンバーの成長だったりする」

かくして、飯野の熱い仕事は、世の中に広く広がっていく。



