

トンボのころ

第十八号

二〇一三年十月号

配信 プランディング委員会／発行 事業開発本部

毎年、ユニークなブランドディング活動が高評価の福岡支店は、20名足らずのまとまりの良い職場

で、いつ行っても、元氣な声が飛び交い、良い意味で、誰が上司か部下なのかわからないアットホーム

な雰囲気ですが、自由闊達であっても、押さえるところはきちんと押さえ、会議などは厳肅な雰囲気

さえ漂っています。そんな職場を束ねている野口支店長に、思うところを寄稿いただきました。

福岡支店

良き伝統・気質の継承

「トンボンもん」の信条

「飲みニケーションから生まれた縁」

福岡支店長
野口 保徳

福岡に赴任して通算26年、私もいつぱしの「博多もん」になってしまいました。博多もん気質は、「めんどくさい事が苦手」「タダ酒に酔うもん博多のつらよこし」と言われるように、宴会では賑やかに飲みますが、締めくくりに口レツが回らなかつたり、腰が立たなかつたりしたら末代の恥さらしになります。

加えて九州には、各県毎に独特な気質があります。例えば、熊本は「肥後もっこす」頑固、佐賀は「葉隠れ」、長崎は「開放的で新しいもの好き」、大分は「照れやで話下手」、宮崎は「温和で素朴」など皆さんに良く知られている事と思います。

トンボ福岡支店にも代々受け継がれている「伝統・気質」があります。トンボの行動指針にある「ご縁をたいせつに」に代表されるように、得意先の方々と大事にします。他社のように同じ町に幾つもの取引先をつくるのではなく、「トンボは、町に一軒。そのお店と心中する覚悟で最後まで取引をする。点をいっぱい打つていくのではなく、面を広げていく。これが、他社との違いだ」と先輩からよく言われました。

九州の商売は、人と人のつながりを非常に大事にします。商談はそこそこで、夜は「飲みニケーション」がついて回ります。酒を

介することが、お互いを知りえる機会と考えています。まず、地元の人接待をするという暗黙のルールがあります。得意先であろうともお金を払うのは、地元の人というフェア（公平な）風土です。また、九州では「酒」と言えば「焼酎」のこと。それぞれに水割り・お湯割り派があり、注ぎ方もこだわりがあります。そのこだわりが



致し意気投合すると、それから永いお付き合いに。お互いの長所も短所もわかり合える、なんとも魅力的な人間関係を沢山築いてきました。

その中でまさに「師匠」と仰ぐ素晴らしい得意先の店主をお二人紹介いたします。

一人は、長崎佐世保のデザイン（有）渡口大助社長です。一代で新たに県下十数校の高校制服の取引を築いた学校獲得の名人です。私もここで「飲みニケーション」を

交えながら、得がたい勉強をさせて頂きました。

まずは学校獲得の極意をひとつ。「営業たるもの女性にモテなくてはいけない」が社長の口癖です。

20年ほど前、まだお取引が出来ていなかった頃の話です。誰もが知るサッカー全国区「国見高校」の制服モデルチェンジを仕掛けていました。私は制服委員会の長である生徒指導部長を窓口ターゲットを絞り、いろいろとご意向を伺い、他社をリードしているつもりでした。いざプレゼンとなり、各社提案商品が出揃ったときです。生徒指導部長の態度がいつもと違いよそよそしく感じ、いやな予感がしました。なんと、そのプレゼンの場を仕切っているのは私が予想もしなかった家庭科の女性の先生だったのです。常識的な先入観により狙いを間違えた結果はやはり完敗でした。帰り際、落胆する私に社長は「さりとまず女性を大事にしないとね」と言われ悔しい思いをいたしました。これを教訓に女性、特に家庭科の先生をいかに味方につけるかを考えた学校訪問を心がけています。

次に紹介するのは、大変苦慮したクレームに明快なアドバイスを提供したこと。

熊本のお客様でした。接客態度の悪さに端を発したクレームは、商品へと及び、たまたみじわから始まり商品細部に対するクレームが次から次へと。本社工場に協力を得て改良してお届けすると、帰りに別のクレームをつけられました。はじめての経験があるお客様に、縫製の経験があるお客様の専門的な目線による善意に基づく指摘だと考えていましたが、さすがに「このままではまずいので」と先行きに不安を感じました。

そこで渡口社長に相談すると、

「はつきり言ってあげることもお客様の為になり必要なことです。」とおっしゃいました。以前このようなお客様に対して「これまで考えられる最善の対応をして参りました。まだご不満であれば、生地を手配いたしますので意中の仕立て屋さんがあれば縫って頂けませんか」と率直に申し入れた経験があり、その後には良い関係が築けたそうです。この言葉で私もお店も目が覚め、問題が解決できました。

もう一人は、大分市スクールショップきなみ木南久和社長です。学校の懇親会で同部屋となり、お店を継いだ経緯、仕事のこと、部下指導、など一晩中「飲みニケーション」する機会がありました。大分は地域柄、新規事業を起こす人が多く、社長も別に企画会社を設立していました。そのためが大分気質と違い、話好きで柔軟な発想をされる方でした。

ある時、私立学校から制服を入れるショーケースの依頼がありました。本業にはない依頼ですが、カタログで探しても値段も高く、イメージに合わないものばかりで困っていました。ふと、社長の別会社の件を思い出し頼んでみました。すると、快話の上に、きちんとした提案書を準備し学校への事前ヒヤリングにも同行して下さいました。さらに納品の際にはトラックに資材を満載し、社長自ら先生の目の前で組み立て、完成させて下さいました。その鮮やかな手腕に感動するとともに、学校にも大変喜ばれました。

トンボの得意先は、長所も短所も認め合いお互いの信頼関係の上に成り立っています。お互いの問題、悩みを本音で相談しあえるお店、学校を増やしていくことがトンボの発展に繋がっていくと信じています。