

# またあなたから買いたい！

—カリスマ新幹線アテンダントの一瞬で心をつかむ技術—

齋藤 泉 著 (徳間書店, 2009年8月発行, 1200円)

Book Review

Saito, Izumi: *Mata Anata kara Kaitai!*



北村 靖道\*

著者は短大在学中から第一期生の「山形新幹線つばさレディー」として車内で弁当や飲み物を販売するアルバイトを始めた人物である。都内の短大を2校卒業した後もこの仕事を続け16年目を迎えたベテランで、今はカリスマ新幹線アテンダントと称されている。この本はやさしく軽いタッチで書かれているので短時間に読める。そして読んだ者の心をなんとも言えない“やさしさ”で満たし、ついでに“背中をピンと伸ばす”効果もある。

将来サービス産業で働くことを目指している学徒にはもちろん、現役サラリーマンとして活躍している方にも勧めたい1冊。特にサービス品質を改善するため、自分が所属する組織風土を刷新していく立場にある者にとっては、著者が現場から発するメッセージから有益なヒントを得られるに違いない。読み手の経験や感性によってはマネジメント教本としても使えるので、これまで数多く出版された同類の本とは異なる存在感がある。

山形新幹線つばさ号は東京と山形を3時間半で結ぶ。16両編成で1300座席を超える東海道新幹線と違い、ミニ新幹線とも言われるこの路線は7両編成の座席は400程度。車内販売は片道で平均7

万円程度の売り上げがあるという。しかし著者の場合はその数倍を売る。あるときは4倍の25万5千円余を売り上げた記録保持者でもある。マスコミや業界で取り上げられ、企業などから要請されて行った講演会は100回を軽く超える。その人気の根拠は圧倒的に群を抜く販売実績にある。

成功の秘訣はとの問いに対して当たり前のことややってきことが実績につながったと本人は云う。とても当たり前とは思えない非凡な彼女の仕事を、ワゴンの組み立て作業で紹介してみよう。

ワゴンの準備はこだわらなければ30分程度でできる作業であるらしい。しかし彼女の場合1時間程度かける。まず過去の売り上げデータ、時間帯や空席情報などを参考にしながら勤務する当日の列車のお客様ニーズにマッチした商品を、約500品目の中から選び出す。そして確実に売れると予想した数量を算出し、商品はお客様目線でワゴンにディスプレイする。あれこれと工夫するから人の倍も時間がかかるのだ。そしてこのような事前準備作業を手抜きすると、実際の販売場面でかならず後悔するそうである。「小さなお店」の店長を自認する著者は日ごろから研ぎ澄ました感性で

\* 本学経営学部教授

お客様の期待を徹底的に事前調査する。自分で集めたデータをもとに、完璧な準備を行って販売をスタートするのである。お客様のニーズにお応えできないことは販売員として一番辛いと感じるからこそ、手抜きはしないしできないのだ。

驚くことに著者が勤務する日本レストランエンタプライズ社での肩書はアドバイザーではあるが二ヶ月毎に契約を更新する時給パート社員であることだ。しかも営業職によくある販売実績にスライドして支払われる歩合金や報奨金はほとんど支払われない。あるのは時間給だけである。他人の4倍くらい販売による収益で会社に貢献している彼女に対する金銭的見返りはあまりに少ない。正確には賃金は16年間で時給900円から1350円に上がったと云うが……。

ディスプレイが終わるとワゴンの総重量は120kgになる。アテンダントは1号車から7号車までの間を3往復するそうである。ところが彼女の場合は6往復か7往復するようだ。足や腕へは相当な負担になるに相違ない。時間給でしか払わ

れないというのになぜこんなに頑張れるのであろうか。

著者はこれまでお客様の不満を解決する為なら勇気をふるい、いくつも会社に改善を提言して実現してきた。たとえ断られてもひるまず、しなやかに繰り返し改善を迫りつづけたと云う。最近の後輩社員の能力向上のために企業内の教育制度の改善などにも着手しているとのこと。繰り返すが決して高くはない時間給のパート社員でありながらである。

人はどのような動機があれば職場で能力を最大限に発揮するのであろうか。サービスフロントで奮闘している多くの社員を成功に導くためにマネジメントはどうあるべきなのか。「働く」ということは我々の人生でどのような意義があるのか。心根の優しい女性らしい表現で著者がこの本に込めたメッセージは読者の心を優しく照らしながら勇気づけてくれる。

(受付2009年11月10日 受理2009年12月8日)