

0:00

イントロ割愛

関係構築（+基本的態度）パート

北川：今、信用金庫で働いているんですけど、ちょっと最近ミスっていうか、ちょっと多くなってしまうと、ちょっと周りの人があのフォローしてくださってるんですけどね。ちょっと迷惑かけてしまうんじゃないかなっていう気持ちすごい。ちょっと強くなってしまって。

あの、入った最初は楽しくやってたんですけど、私パートタイムでね。仕事を今してるんですけど、ちょっと久しぶりの仕事だったんで、ちょっと頑張ってるんですけど、ミスがね、ちょっと多いんで、迷惑かけたらいけないなっていう気持ちもあって、何か辞めた方がいいのかな、どうしようかなっていうふうな気持ちで相談に来ました。

0:58

太郎：ありがとうございます。そうでしたら、ちょっとね、今のご相談内容を確認させていただきますと、北川さんは今、信用金庫にお勤めだけれども、何か失敗なんかをして、やめた方がいいのかなあと思って、悩まれてご相談に来たということでよろしいでしょうか。

1:20

北川：はい。そうです。はい。

太郎：はい。ありがとうございます。そうでしたら、そのね、悩みを一緒に考えていきたいと思うんですけども、北川さんがね、学校卒業されてから、これまで今日ここに来られるまで、どういったね、お仕事をしてこられたのか、簡単に構わないのでちょっと教えていただいでよろしいですか。

1:46

北川：はい。大学の短大だったんですけど、英語をね、専攻してて外国が好きだったので、旅行好きだったんで、旅行代理店の方に就職をしたんですよ。

太郎：ほうほう。

北川：そんな JTB とかそんな大きいところじゃないですけど

太郎：ふむふむ

北川：すごいお客さんにね、こんなツアーがありますよとか、紹介して喜んでもらえることがすごく楽しくて、ちょっと頑張ってたんですけど、大きくはないですけど、ちょっとノルウェーとかスウェーデンとか、ツアーっていうところだったんですけどね。

太郎：実は北欧も良いんです、みたいな。

2:50

北川：そうなんですよ。フィンランドとかノルウェー、スウェーデン、今ブームですけど、昔そんなにメジャーじゃない頃から、あったんですね。そこで、ツアーを紹介してお客さんに喜んでもらってっていうのがすごく楽しかったんで。

3:13

太郎：うん。

北川：で、結婚することになりました。主人も家に入ってくれて感じだったんで、やめたんです。それから3年ぐらいして、長男が生まれましてね。それからもうしばらく専業主婦であって、長男も大学卒業したんで働きたいかなあ、みたいになんてちょっと思って。

近所の奥さんとそんな話をしたら、うん。あんたその信用金庫で何かパートタイムも募集してたけどみたいなことを言われて、窓口っていうかお客さんと接する仕事なんだろうなって思ったんで、旅行代理店でもお客さんとお話して喜んでもらってきたし、もう1回なんかそんな始めてから、半年ぐらいですかね、働いてたって感じなんです。

4:28

太郎：今の信用金庫、お勤めされて半年ぐらいという感じなんですね。

北川：はい。

太郎：ありがとうございます。旅行代理店から専業主婦そして今のね、信用金庫といろいろなご経験を積まれてきてね、そういった北川さんが今お悩みということなんですけれども、もうちょっと具体的にね、お伺いさせていただきたいんですが。

最初に英語がね、好きってというようなことをおっしゃっておられたんですけれども、何かその英語が好きになったきっかけってあるんですか。

北川：はい、映画俳優がね、ちょっと好きで、その人が出てると見てたんです。もうそんな字幕とかじゃなくって、その人が喋る英語で理解したかったんで、それで、大学も英語科にしちゃったという感じです。そんないい大学じゃないんですよ。

太郎：私もゴーストとか、何回も何回も見てね、apologize とかね、ちょっと覚えたりとか。

北川：オダ・メイとか。

太郎：そうそうそうそうそう、オダ・メイ。そうそう Ditto とかね

北川：Ditto 笑。映画面白いですよ。

太郎：そうそうそうそう

北川：英語の使い方がやっぱり映画見ると分かりますよね。

太郎：そうですね、あとはマトリックスとか観て。結構あれは結構英語難しくて、全然何回見ても覚えられないんですけど、そうそうそう。そうするとやっぱりあれですか、北欧も結構英語なんですか。フィンランドとかノルウェーとかおっしゃってましたっけ。

北川：はい。公用語は英語なんで。

太郎：なるほどなるほど。すいません、そこは何年ぐらい勤められたってことでした？すいません。

北川：5年ですね。

7:04

太郎：どんなことが一番印象に残ってますか。

北川：そうですね。新婚旅行で考えてるって来られたお客さんにおすすめしたんですよね。

太郎：おすすめ。おすすめというのは。

伝え返し

北川：あれはクルージングだったかな。バルト海おすすめしたんですよ。

7:36

北川：結構私プレゼンが好きだったんで、いろいろ勉強して、地名とか覚えてお伝えしたら、あんまり調べてないところじゃないですか。

太郎：うん。

北川：でも初めて行くって気持ちになってもらえて、実際に行ってもらってすごい感動して帰ってこられたこと、なんかやっぱりんで提案するって、ちょっと最初私もちょっと緊張してまだ若かったし、大丈夫かなっていう不安もあったけど、やっぱり私の考えを提案して受け入れてもらえるっていいなみたいな。

深掘り

問題把握パート

太郎：うん、そんな提案をするお仕事だったんですか？

北川：ツアーを企画するみたいなお仕事、企画された仕事ツアーをお客さん来たお客さんに窓口で提案するっていう感じです。なんかこういうバックがありますよみたいな。

太郎：そしたら、今おっしゃったようにバックの内容とかいろいろ覚えてないと。

北川：そうですね。

太郎：パンフレット見ながら話したりする部分もあるんですかね。

北川：そうですね。うん。このパンフレットに書いてある以外のことも全部調べて、これは具体的に言うと、このホテルの朝が美味しいらしいですとか。

太郎：そういう調べたこととかはどうやって覚えるんですか。

9:03

北川：パソコンのない時代だし、書いてましたね。ほぼ全て。

太郎：なるほどね。お客さんに渡すようなパンフレットと自分用のパンフレットってあってもいいですね。

北川：ちょっとそんなふうにしてましたね。

太郎：ふんふん、そんな北川さんが、ご結婚されて、

北川：はい。

9:29

太郎：専業主婦になるっていうことで、なんか配偶者の方がね、家庭に入ってくれっていうお話だったんですかね。

北川：そうなんですよね

気持ちの確認

太郎：そう言われたときはどういうお気持ちでした。

北川：ちょっと残念な気がしたんですけど、ほら当時はまだ寿退社が当然で。

10:01

太郎：なるほどなるほど。

そしてね、お子さんが生まれて大学に入られたんですかね、出られたんですっけ。

北川：就職しました。

太郎：はい。ちょっとコロナはセーフみたいな。いや今の就活大変みたいですね。なるほどなるほど。それで、窓口のお仕事も半年前4月っていうところですか。3月4月ぐらいですかね。

北川：窓口っていうか案内ですね。

太郎：そうなんですね。

北川：窓口っていうんじゃなくて、店頭案内係っていう。

太郎：それはどんな仕事なんですか。

北川：もう入ってこられたお客さんにご用件をお伺いして、それだったら6番窓口に並んでくださいとか、混んでるときは整理券をお配りして、そういったお客さんをあとでご案内する仕事なんですけどね。

11:04

太郎：うん。それはさっきなんかをお友達のご紹介って言われてましたけど、最初にそういうご説明があっってってということですかね。

北川：紹介というかな募集してるの見たよ、みたいな

太郎：軽い感じのね。どうですか、お仕事を半年されてみて。

北川：最初の頃はね、窓口全て回れないから、ちょっと時々間違えたりとかでそのためにも助けてもらったりサポートがすごいあって、皆さんがいい人ばかりでね、いい就職したなと思ったんで、その後頑張りたいなと思ったんですね。できるだけお客さんのためになるように、うち信用金庫ですけど学資保険とか。

太郎：うん。

北川：そういったことも一応扱ってるので、そういうの勉強っていうかね、自分で読んで、待ってる間にお客さんに紹介したりとか、ちょっと聞かれたときに、もっとこっちの方がいいんじゃないですかって言ったりとか、なんかそういうふうに頑張ろうって思ってやってるんですけど。

伝え返し

太郎：けど

北川：お客さんが、なんかそれちょっと違うんじゃないとか、言われることもあったり。頑張ってるのにな

太郎：うん。なんかおね最初の話だと、やめようかどうか悩んでいらっしゃるみたいな話もあったかと思うんですけど。

北川：別に、やめろって言われてるわけじゃないんですけど、店長とかにもちょっとね、注意されたりすることがあって。

伝え返し

太郎：注意。

北川：なんか迷惑かけるってやっぱり駄目だみたいなのところがあって

太郎：注意、注意はどんな注意をされたんですか。

深掘り

13:20

北川：ちょっと私がお客さんに教えたっていうか、アドバイスさしてもらったことが何かちょっといけなかったみたいで、中途半端なことはしなくていいみたいな。

太郎：中途半端なことはしなくていい。

伝え返し

北川：お客さんに喜んでもらいたくて、

太郎：うん。

北川：そういう良かれと思って、やっているんですけど…

具体的展開パート

バックトラッキング

太郎：うん良かれと思ってね。なるほど、最初、ご近所の方が信用金庫で募集してるっていうね、お話ありましたけど、募集の職種って何だったんですか。

北川：うん。窓口だと思ってたんですけど、案内係だったんで。でもどっちでもお客さんにね、お話するところは、場面は、接するところがあるので。

太郎：うん。最初にいきなり実践というか、指導される係の方がついたり、担当の方がいらっしやったり、先輩の方がいらっしやったりすると思うんですけど、何を注意されました？ 1

番。

仕事理解の深掘り

北川：（研修的なものは）先輩がついたのは最初の1ヶ月ぐらいだったんですけどね。そのときは「正しく窓口をご案内しなさい」、ですね。

太郎：その言葉を今振り返ってどう思いますか。

仕事理解の深掘り

北川：正しくご案内はできるようになってると思うんですけど…



太郎：うん。

北川：でもそれ以上のことをやって、頑張ってもっと喜んでもらうとしてるんですけど…

太郎：うん、店長は何ておっしゃってました？

仕事理解の深掘り

北川：え…？

気づき

15:34

太郎：店長はなんて北川さんに注意されました？

仕事理解の深掘り

北川：半端なことはしなくていいって。

太郎：うん。どうですかね。

気づき

北川：うん…中途半端なことをやってるんですかね…やっぱり。

太郎：お仕事というものへの考え方ですよ。例えばレストランのホールが、メニューを伝えるときに、調理方法をコックさんに口出しするのとか、こっちの調理方法の方がおいしいですよって、言ったりするとどうですかね。

北川：でもなんか、それでお客さんが役に立てばいいのかなあって思ってたんですけど、うん。

気づき

太郎：個人のお店だったらね、北川さんのお店だったら、それは自由にできると思うんですけどね。

17:00

北川：あ…私、しなくてもいいことしてるんでしょうか。

気づき

太郎：それはね店舗さんといいますか、支店でどういったお客さんのニーズがあって、お客さあのニーズを、その支店店舗でどういうふうにお応えしていくと、行こうと考えているのかわからないんですけど、そのあたり、ね、指導された先輩とか、店長がおっしゃってること、どうでしょう。思い返してみて

仕事理解の深掘り

北川：なんか案内と窓口が、違うみたいなことを言われたんですけど、ちょっと意味がよくわからなかったんですね。

仕事理解不足の自覚

17:52

太郎：うん。

北川：どちらもお客さんと話すんだから、何ていうのかな、逆にお客さんの役に立てばいいんじゃないのかなって思ってたんで…

仕事理解不足の自覚

太郎：うん…

北川：そういうことだったのかもしれないですね

気づき

太郎：その組織としてね、動く、働くっていう中で、北川さんが、まずやるべきお仕事っていうものをね、もう一度しっかりと確認をされて、で、それだったらどうですか。今そんなにミスとか、今までされたことがありますか？案内するのに。

北川：最初の1ヶ月ちょっと小さいミスはあったんです。

太郎：うん。

18:50

北川：融資とローンとちょっと。でも今それはないですね。案内だけやってれば迷惑はかけないかもしれないですね。

気づき

太郎：ね、他の仕事もしたい、もっと喜んでもらいたいと思うんだったら、そのためには何を  
するかっていうのをね、また店長とか先輩とかにね、ちょっと確認していただきながら進め  
ていくってことでね。どうでしょう。

方策提案

北川：そうですね。はい。ちょっと、一回相談してみようかなと思います。

太郎：ありがとうございます。

同意