

シリーズ・編集部座談会《こんな話&あんな話》

「こんな代理人と働きたい」という施工会社・販社の 「本音の」声を集めた意図②

【出席者＝本紙編集部一同】

☆協力してもらっているのか、協力させているのか

司会者 前回と今回は、施工会社や販社に信頼される現場代理人像とはどのようなものか？ というテーマで座談会をやっているわけだけど、前回もいろいろ出たよね。

記者A 出ましたね。施工会社や販社の方たちに取材して、いちばん多く出た意見は「問い合わせや質問をしたときなどに、すぐ明確に回答してくれる代人さんは有り難い」ということでした。

記者B そのときすぐ返事ができないことでも、いたずらに回答を引き延ばしたりせず、レスポンスよく調べたりして、翌日にでも回答してくれる代人さんは、現場の士気を高めてくれるという意見が多かったです。

記者A 打てば響く代人さん、ということだよ。逆にいちばん困るのは、電気さんや販社の人たちが知りたいことを、いたずらに曖昧にしたままにいる代人さんだということです。

記者C そのあたりのレスポンスの良し悪しは、理想的な代理人像の基盤かもしれませんね。

工期が延びてしまうとか、材料が足りなくなってしまうと追加注文した際などに生じる、人件費の増額や材料費の増額問題などが起こった際も、もともとレスポンスのいい代理人は解決のための判断も速い。周囲に「どうなるんだろう」というような不安を起こさせないという意見が多かったです。

記者D そういう代人さんは、増額した金銭面の処理などについても、施工会社や販社にいたずらに押しつけたりしないという意見が多かったです。

司会者 要は現場の責任者としての身の処し方や判断力がきちんとしていて、自らの責任の所在を明確にできる人だよな。

これはあらゆる職場の上司（管理職）と一般社員との関係性にもいえることで、人を使う立場の人間にとっての根っこといふべき資質だ。

記者B そうですね。ただ誰もがそのように、鮮やかに現場を取り仕切れるわけではないとも思うんです。でも、そうした際にも気持ちをオープンに保って、協力会社の人や販社の営業さんなんかは、現状をきちんと伝えて協力を求めるというような、互いにリスペクトしあいながら接することのできるような心の広さがあれば大丈夫だと思います。要はいたずらに威張らない人といえますか（笑）。

記者C そうそう。それはあるよね。協力会社という言葉の意味を、代人さんが「協力会社なのだから自分のいうことを聞くのが当たり前」と思うか、「協力会社の人たちに協力してもらっているからこそ、自分の現場はうまく回っているのだ」と思えるかで、現場の雰囲気はガラッと変わるみたいです。

記者A それは実際、その通りだし、そういう考え方ができるか否かが、いわゆるコミュニケーション能力の高い低いに関係してくるのではないのでしょうか。

記者D なるほど。そういう能力をもっている人は、結果的に「人たらし」というか（笑）、「この人のために頑張ろう」と思わせてしまう人なのかもしれませんね。

記者C そうなことだよ。それって、でも天賦の才だという場合もあれば、努力して培うことのできる部分でもあるよね。

記者D え、そうなんですか。自分にはそういう才能がないから、絶対に周囲からそんなふうには思ってもらえることなんて、自分にはないだろうなと思っちゃいましたけど（笑）。

記者B いや、そんなことはないよ。自分から相手の心

をつかむようなことをいったり、したりできないと自覚する人は、要するに聞き上手になればいいんだと思うな。

☆代理人だって疲れる、できる代理人ほど疲れる…

司会者 おっ、いいこというねえ（笑）。その通りだと思うよ。例えば昔から水商売の世界では、店でいちばん売り上げの高いホステスさんは、人気ナンバーワンではなく、ナンバーツーの人だというね。それで意外に健闘しているのが、三番手・四番手の人だと。

記者C あ、私も聞いたことがあります、それ。

司会者 ナンバーワンのホステスさんというのは、たいてい店でいちばんの美人なんだよ。客にいつもちやほやされている。だから自ら何も努力をしないでも、売上がそれなりに上がる。美人がいると店も華やぐから、オーナーからも大事にされる。でも高嶺の花的な感じがあって、誰もが覇員（ひいき）にしたいわけではない。

その点、ナンバーツーのホステスさんはたいてい、それなりに美人で、しかも話術が得意なんだ。ナンバーワンほど美人じゃないけど気さくだということで、客から慕われる。だから売上の点では、ナンバーツーのほうがいい例が多いと。そういう例に例えるのは失礼かもしれないけど、よく出来る代人さんは、そういうタイプが多いのではないかな（笑）。

記者C なるほど。では、三番手・四番手のホステスさんは、どういう感じなんですか？

司会者 さっきB記者が言っていたように、聞き上手なんだよ。

記者D そうか。それほど美人ではないけど、そのぶんプレッシャーも少ない。普段からひたすらお客さんのいうことを聞いてあげているから聞き上手になる。そしてお客さんも自分のいいたいことをきちんと聞いてもらおうと、ストレスが解消されると。

司会者 そうそう。またじっくり相手のいうことを聞く度量ができてくると、世間知も磨かれてくるから、意外に的確なアドバイスをする能力も磨かれる。

記者C 実際問題、そういう聞き上手になるのは、確かに努力の積み重ねでいけそうですね。

司会者 そうなんだ。だから代人さんなんかでも、自分は話術が苦手だと思う人がいたら、じっくり人の話

を聞くように努力すればいいだろうね。

ま、水商売の例え話はともかくとして（笑）、もちろん現場代理人たるもの、ただただ優しいだけではやっていけない。仕事を安全に、工期内で進行させていくためには根底に厳しさがないとダメだよ。その上での優しさ、だと思う。それが基本だ。

記者C 優しさが先に立ちすぎると品質管理が難しくなりそうです。現場での抑えがきかないというか。

司会者 とくに安全面に関しては、厳しく徹底化してしすぎることではないからね。そしてその厳しさは、事故のない現場をつくることで代理人の得点にもなるけど、結局は厳しくしてもらっている人たちの安全のためでもあるんだから。

記者A そういう意味では、いい代理人の下で働くということは、自分たちも知らない間に、教育してもらっているということになりそうですね。工期の進め方から、コスト管理から、安全面での留意点から、いろいろなことを教育してもらっているということになる。

記者C それはいえるよね。世の中の流れに付随して建設業界、電設業界も今や働き方改革を意識しない経営者は少ないと思います。でも、そういう意味合いからいえば、こと現場における働き方改革をうまくやろうとするなら、よい代理人を現場に送り込むということがいちばんの方法かもしれませんね。

司会者 そうだね。いい代人は、現場を合理的に、事故なく取り仕切れるからね。

できる代人こそは、現場における働き方改革のいちばんの妙薬といえるかもしれない（笑）。

記者B 同時に経営者も現場代理人に任せきりになるのではなく、時には現場に足を運んだほうがいいという話を、ある大手建設会社の代理人出身の方に聞いたことがあります。

記者A できるとされている代人さんは、別のいいかたをすれば孤独だと思います。時には人間関係に疲れることもあるでしょうね。

でも経営者がときどき足を運んであげれば、孤独感も癒やされるでしょうね。

司会者 サッカーの代表チームの監督が、地方の試合にもこまめに足を運ぶみたいなもの、代人も協力会社も含めて、現場にとっては励みになるだろうね、確かに。とくに代人は、本当に気を遣う仕事だからな。