

シリーズ JECC営業パーソントビュー②④

〔特別編〕 営業支援部 資産管理課

JECCの社員は、常日頃、お客様に対してどのようなことを意識し、業務に取り組んでいるのか。今回は特別編として、資産管理課スタッフのホッペを紹介します。

社員データ



高尾 直行

(営業支援部 資産管理課 課長代理)
1998年入社。入社22年目。関西支店営業課、技術調査部調査課、技術調査部技術課を経て、2015年、営業支援部資産管理課に配属。モットーは“お客様のために誠実に対応”。



石垣 麻衣

(営業支援部 資産管理課 リーダー)
2007年入社。入社13年目。本社官公営業第一部営業第二課、中部支店を経て、2014年、営業支援部資産管理課に配属。モットーは“誠心誠意、何事も一生懸命取り組む”。

Q1.現在担当されている業務の内容を教えてください。

高尾：主に官公営業第一部、法人営業第一部営業第一課等が担当するお客様のリース・レンタル終了物件の返却や処分、返却後のデータ消去などに関するお客様との調整や手配を行っています。また、返却後の機器について、リユース・リサイクルや「廃掃法（廃棄物の処理及び清掃に関する法律）」に則った適正処分を関連会社と連携して実施しています。

石垣：関東支店、中部支店、法人営業第一部営業第二課の満了契約の撤去調整等を担当しています。これまでは自治体の部署を担当することが多かったのですが、7月から法人営業を初めて受け持つことになりました。契約書の様式や契約内容が自治体のお客様と異なり、新鮮な気持ちで仕事をしています。まだお客様の特性を理解しようと試行錯誤しながらですが、スムーズな満了後の手続ができるよう取り組んでいきたいと思っています。

Q2.これまでの仕事の中で、特に印象に残っているエピソードは何ですか。

高尾：入社当初は営業課にいましたが、その後は調査課、技術課など、お客様に直接接する機会が少ない部署での経歴が長かったことから、資産管理課に異動が決まった時は、お客様にも営業担当者にも迷惑をかけはしないかと、不安ばかり



りでした。実際、最初のうちは不慣れな対応を重ねてへこむ機会も多かったのですが、1年くらいかけて徐々にお客様にも信頼していただけるようになり、今は、お客様からの多様な要望にお応えして喜んでいただけることに充実感を得ています。

石垣：これまで一番影響を受けたのは、中部支店への転勤です。まず、女性総合職の転勤1号で「どうして私が？」と戸惑い、また、それまで実家を出たことがなかったので、転勤したばかりの頃は心細く途方に暮れていました。名古屋で友人にも恵まれ、余裕が生まれてくると、「住めば都」って本当だったんだ！と名古屋のことが大好きになりました。名古屋飯もすぐに大好きになりました（笑）。中部支店では、地域ならではの独特のタイプの方もいましたが、そういった方との仕事は楽しく、きちんと仕事をしていきたいというモチベーションにもなりました。転勤したことで、どんな時も限界を決めているのは自分自身なのだ気付くことができ、どんな状況でも仕事に精一杯取り組みたい、という自分の気持ちにも気付くことができました。

Q3.仕事上で特に力を入れていることは何ですか。

高尾：私たち資産管理課は直接お客様とお会いする機会は少なく、コミュニケーションはほとんど電話かメールですが、お客様のご要望や、お客様が契約内容についてどこまで把握されているかを丁寧にヒアリングしながら、お客様の気持ちに寄り添って対応をしたいと考えています。自分がお客様から伺ったお話だけでは情報が不足している場合は営業にも確認し、確証を取ってから進め、お客様にお手間を取らせないようにしています。また、終了物件の返却対応や処分のやり取りでお客様から伺うお話からご要望を汲み取り、営業と連携して実現できることはないかと気を配っています。

石垣：私は、お客様や営業がスムーズに処理できるようにすることを第一に考えています。お客様によっては、同時に数十カ所から返却があったり、一部は契約終了で一部は再リース契約となることもありますので、期限も守りつつ、ミスなく業務を進めることを心がけています。自分で営業をしていたころは資産管理課の人に気軽にお願いしていました

が、資産管理課の業務がここまでハードだとは思っていませんでした（笑）。

Q4.同じ課の同僚など、自分の周りの人たちに、日々感じたり、思うことをお聞かせください。

高尾：資産管理課は、お客様へ最善な対応ができるよう、限られたリソースの中で日々の業務に取り組んでいます。エクセルでマクロを組むのが得意な人、基幹システム等のデータ活用に長けた人、営業現場で培ったお客様の知識が豊富な人など、課員それぞれの得意分野を活かして、皆でサポートし合いながらお客様にお応えしています。私はいつも助けられてばかりで、課の皆さんにはとても感謝しています。



石垣：現在子育てのため9時から16時までの時短勤務をしており、16時までに担当業務を遂行できるよう脇目も振らず仕事をしています。課の皆さんには、退社後に来た問い合わせに対応していただき、そういった力添えなしでは成り立たない部分がありますが、だからこそ担当業務や引き継ぎに誠意ある対応をしたいと思っています。

Q5.お互いに、どのような人物だと思いますか。

高尾：石垣さんは、家庭も仕事も両立させながら、お客様

に対しても積極的に接し、期待に応えるようにしています。お客様に寄り添う姿勢は、私も見習っていきたいです。

石垣：私は確認したいことがあると、いつも高尾さんに聞いています。すごく話しかけやすいですし、真摯に答えてくれます。営業のスタッフからの信頼も厚いです。いつも助けをいただけて、頼りにしています。

営業支援部 資産管理課 川崎秀樹課長から一言

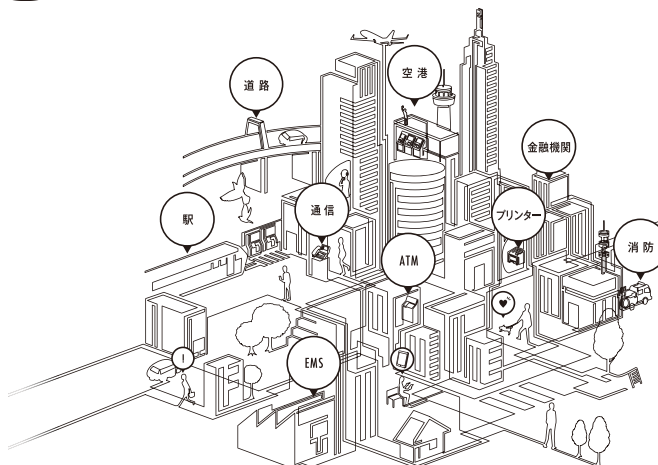
【高尾さんってこんなヒト】

とても真面目な性格で、日々のお客様からの問い合わせやご依頼に対して誠意をもって対応しています。そのため社内からも信頼されており、よく営業からの相談を受けて打ち合わせスペースと一緒に解決方法や提案のアイデアを出している姿を見かけます。私どもの部署はお客様と直接お会いすることがほとんどないため、ご遠慮されているお客様もいらっしゃるかもしれませんが、気にせずどんな些細なことでも気軽にお問い合わせください。高尾が誠意をもって対応させていただきます！

【石垣さんってこんなヒト】

三人の子育てをしながらもしっかりと実務をこなし、とても明るい性格で課の雰囲気をよくしてくれます。もともと営業担当だったこともあり、常にお客様目線で仕事に取り組んでいて、安心して仕事を任せられる頼もしい存在です。現在は時短勤務のため夕方は不在にしており、お客様にご不便をお掛けする部分もありますが、周りの課員がサポートしていきますので、ご理解とご協力をお願いします。子育てしながら働く女性の経験や視点はきっとビジネス面でもお役に立てると思います！

OKI Open up your dreams



OKI www.oki.com/jp/

Open up your dreams

OKIは夢の扉を開きます

OKIは世界の人々の心豊かで安心、安全な夢の社会への扉を開きます。すべての夢や希望が現実のものとなる情報社会の実現に貢献していくこと、それによって人々に「安心」をお届けするという使命を果たしていきます。「あなたの夢を拓く」「想いを実現する」、それが「Open up your dreams」に込めたOKIの約束です。