

東京農工大学消費生活協同組合職員

## 白石 昌則さん

今回は東京農工大学生協職員の白石昌則さんにお話を伺った。同大学生協には学生が生協に対する要望等を書いて投稿する「ひとことカード」があり、白石さんのユーモア溢れるあたたかい回答がメディアで話題となり、『生協の白石さん』というタイトルの本が出版され、93万部のベストセラーとなった。そんな白石さんに、ひとことカードにまつわる話、接客業として心がけていることなどについてお話を伺った。

(聞き手・構成：中西 友見)

— 白石さんは普段はどのようなお仕事をされているのですか。

農工大では購買書籍部において、物品や書籍の取り扱いをしています。学生さんの文房具、教科書、書籍、雑誌やちょっとしたお菓子も取り扱っています。メインは大学のパソコンなど勉強情報機器です。勉強支援、生活支援ということですね。

— 大学生協に就職されたのはなぜですか。

もともとは出版関係の仕事に就きたいと思っていました。町のちょっとおもしろい話題になっている題材を取り上げて記事にするライターのようなことをやりたかったので、出版社をいくつか狙っていたのですが、流通関係も希望していたので、内定をもらっていた中から大学生協を志望したという経緯です。

雑誌の中のコラムが大好きだったので、出版関係の仕事を目指していました。ただ、ネックになったのは、実は活字が苦手で、文庫や小説などの本は全然読まなかったんです。恥ずかしい話ですが『生協の白石さん』の下刷りが私の完読第1号です。読み終わると本っておもしろいなあ、と思うのですが、読書は今でも習慣づいてないです。漫画は5歳くらい

から『少年ジャンプ』を読んでいた、ギャグマンガが好きでした。

— 「ひとことカード」を始められたのは、農工大に異動になってからですか。

はい、2005年の1月からです。ひとことカード自体は、だいたいどこの大学生協でもやっているもので、前に在籍していた早稲田大学の生協でもありました。そのときは旅行部門にいたので、年に1、2回、要望が寄せられたくらいで、自分が返答したことはありませんでした。生協としてひとことカードをどうするという取り決めはありません。大学の店舗ごとに取り扱いは異なります。今は話題になってしまったので、取り扱いを決めるようになったところもあるようです。

— 始められてすぐにブログに取り上げられたんですね。その時はどう思われましたか。

ひとことカードのことは、ブログの前に大学のサークルのサイトで取り上げられていて、それは(2005年の)3月くらいに知っていました。ブログが開設されたのは5月頃だったと思います。ブログを運営する

学生さんが、本人のあずかり知らないうちに取り上げるのはどうだろう、ということになったらしくて「載せてもいいでしょうか」というのをひとことカードで投稿してきたんです。

始めは戸惑いました。ブログに掲載されたことで「白石」という人物がこういうふざけたことをやっているのととらえられるのではないかと。でも、その後、自分の丁寧な口調とか文字が、年配の人というイメージでとらえられたのは意外でした。

—『生協の白石さん』を読ませていただきましたが、「単位がほしい」「愛は売っていないのですか？」といったお店への要望や意見とは特に無関係の投稿に対して、丁寧で、なおかつユーモアの効いた粹な回答をされていますね。どうしたら、そういう回答ができるのでしょうか。

そう言うただけだと嬉しいです。けれど、言葉は悪いのですが、適当です（笑）。もちろん、この商品を入れて欲しいといった投稿の場合、仕入れできる場合は割と率直で前向きな言葉で回答できますが、仕入れできない場合、相手に納得していただくために理由を説明しなければなりませんし、理由に正当性を求められると思うので神経を使います。実現してあげたいという場合は、そういう姿勢を汲みとっていただける回答にしたいと思っています。本などで話題になった、それ以外の非日常的な質問については、正解を求めている、肩肘張った回答は求めているだろう、ということで、こちらも逆に相手の気持ちを汲んでといえますか、思いついた時に勢いでダッと書いて貼って帰る、といった感覚です。

関係があるとしたら、大学時代は寮生活をしていて、半年に1回委員がまわってきたのですが、その時に、寮内掲示物を見てもらうためにおもしろおかしく書いたり、寮祭でコントをやる時に脚本を書いたりしていましたので、その経験が生きたのかも知れません。ただ、強いていえば、それが生きたのかも、という感じで、自分が書くようなことは誰でも書い

ていると思っていました。

—「ひとことカード」の白石さんの字や言葉遣いは丁寧できれいですね。

仕事柄だと思いますが、お客さんが待っているのでスピーディさを求められるので、早書きで、筆跡が見えるような字といますか、結構殴り書きで、丁寧の逆をいっていると思います。なぜか皆さんには丁寧と言われて、不思議な感じです。皆さんに感じていただく印象はありがたいものばかりですが、実情は結構違います。

言葉遣いについては、学生さんといえどもお客さんなので、もし自分の返答で無礼な部分があったり怒らせてしまう部分があって信頼感が得られなかったりすると店の存続にもかかわるので、気をつけています。

—「ひとことカード」で印象に残っている投稿はありますか。

本にも入っているのですが、要望のあった商品が、いろいろ手を尽くして調べても見つからなかったときや、商品はあるけれども、仕入れの最小単位の数が大きすぎて、売れ残りのリスクを考えると私の店舗では仕入れることが難しいので、そのような回答をさせていただいたことがありました。その後、仕入れ条件が変わったり、投稿の影響からかその商品の注文が多く入って、入れられるようになったことがあった、といったそういう投稿は覚えています。そういえば、自由な内容のひとことカードのやり取りのおかげで売り上げを伸ばした商品もありました。

正直、本になった大半のどう答えてもよい自由な投稿というのはその場の勢いで書いたので覚えていないものが多いです。本を見て「そういえばこういうことを書いたっけな」と思い出すという感じです。だから、もしこれから同じ質問がきたらその時に回答を考えるので、前の回答を思い出さなかったら、前と違う、ぶれた回答になると思います。

—「ひとことカード」は一日どのくらい来るんですか。また、学生さんの反応はどうか。

通常は一日4～6通くらいですね。本が出たときは10通くらいになりました。お店に関するものが7割くらいで、あとの3割が自由な投稿です。本が出て、自由な投稿が増えたときには、それを全部掲示すると、バランスが悪くなるがあるので、選別して後で掲示しよう、というときはあります。

本が出る前後は学生さんの反応も大きかったですね。「あのカードを書いたのは彼です」と言ってきたり、私の顔を見に来たりしたことはありますね。それで「ああ、この学生さんが書いたのか」と分かることもありました。

—白石さんの「ひとことカード」の回答がメディアで取り上げられたり、本もベストセラーになったりと、これだけ話題になって、よかったこと、困ったことはそれぞれありますか。

よかったことはたくさんあります。直接的なことを言えば、おかげで来客数が増加しましたし、売り上げも増加しました。普通は大学生協のことについて記事にさせていただくことはあり得ないというか、今回、取材に来ていただいたことも含めてなのですが、本当にありがたいと思っています。宣伝していただいて本当にすみません、みたいな感じです。

困ったことは特にないです。ただ、例えば他大学

の生協から、ひとことカードを始めたら「変な投稿ばかりで、おまえのせいで帰るのが遅くなったよ、どうしてくれるんだよ」と言われることはありますね。あとは、自分が元祖みたいに思われますが、あくまでこちらは後発ですし、農工大でも、前任者の女性がはじめたことなんです。まあ、こういったことは生協の内々の問題なので全然大したことはないのですが。

—メディアに顔を出していらっしゃると思いますが、どうしてでしょうか。

最初、出版社の人が、私が思ったよりも若いということですごく気を使ってくれました。ひとことカードの回答で皆さんが想像した私のイメージから、今まで書いてきたものがすべてネタであるかのようにとられたりすることがあっては、自分ひいては生協にとってあまり得策ではないということで、しばらく顔などは出さないでおきましょう、という配慮からでした。もうすっかり素性も知れて落ち着いてきたので大丈夫だと思います。

—今後、仕事においてどういうことを目指していらっしゃいますか。

われわれの職場には自分も含めて正規の職員が現場には3人しかなくて、ほとんどはパート職員さんです。今はお店に関するひとことカードについてはパートさんにも書いてもらうようにしています。彼女達の返答は自分より現場の経歴が長いので学生さん達のニーズを汲んでいて頼りになります。また、ひとことカードの返答に限らずパートさん達は精力的で、ここが問題だと思ったら直そうとか、例えば接客業の基本ですが、こちらが指示しなくても、誰か待っている人がいたら声を掛けるなどができています。正規職員はいろいろな大学生協へ異動になりますが、どこへ行ってもそういう良い状態が作れるようにしたいなと思います。出資金を預かっている生協なので、皆さんの支持を得られるよう、皆さんが

—— ということを望んでいるのか、われわれに何ができるのかをこれからも模索していかないとけないと思います。

—— 接客のプロからみて弁護士の接客はどう思いますか。例えば、依頼者に対して高圧的で依頼者が言いたいことが言えないとか、電話に出てくれない、とか後でかけ直さないとか、苦情が出されることがありますが。

「先生」の肩書きがついているので、実際にお話すると本当は柔らかな方であっても筋違いなことを話すと申し訳ないということが、ひょっとするとあるのかも知れません。われわれ流通業の小売店の販売員となると肩書きがありませんので、お客さんとしては、言いやすく感情のままにぶついたりということがあるのかも知れません。小売業はどこでもそうですが、お客様の言うことが絶対だというのが原則です。自分達の信念を侵食するようなことは頑なにお断りすることがあっても、皆さんの言っていることが正当性のあるもの、それはごもっともだということに対しては、最初に出てくる言葉は「申し訳ございません」になります。弁護士さんが謝る状況はそんなになんとも思わないので、置かれている境遇や立場が違うのでなんとも言えない部分はあります。

メールなどがはびこる昨今ではありますが、電話や書面ではわからなくても、直接その人と会って話したり、目を見るなどすることで、結構感じ取るものが多いなと思います。自分自身もなるべくお客さんが来たときには目を見るような感じで柔和な印象をもっていただけるように心がけています。そうすることで、お客さんが言いたいことが言いやすい雰囲気を作れるのではないかと思います。

—— 弁護士に対して望まれることはありますか。

実は、小学生のころ、テレビドラマの影響で、弁護士になりたかったんです。もし、万が一、弁護士さんにお世話になるような事件に巻き込まれてしまったらよろしくお願いします。そういうことがないように努めますが（笑）。

#### プロフィール しらいし・まさのり

1969年東京都生まれ。信州大学卒業後、大学生協同組合に勤務。2004年から東京農工大学消費生活協同組合工学部店に配属。大学生協で採用されている組合員からの要望などを書いた「ひとことカード」でのやりとりが、同大学学生の運営するブログに掲載され、「生協の白石さん」として学外にも知られ、書籍化、ベストセラーになった。