

#41

引っ越しサービス

人生の節目に立ち会う仕事



今回のゲストは引っ越しサービスを提供する会社に勤務されている山崎八寿夫さんです。山崎さんはアルバイトでこの仕事に出会い、依頼主とのコミュニケーションや、チームで働くことの一体感に魅力を感じ、正社員になりました。その後もスキルアップをはかり、作業員に技術やマナーを教える“技術講師”、さらにその技術講師を教える、社内に4人しかいない“マイスター”になりました。「人生の節目で、新生活の気持ちいいスタートをお手伝いする仕事だ」という山崎さんに、この仕事の魅力や極意を伺います。



MC・リポーター
米野真織

引っ越しサービスの仕事とは

多くの場合、運ぶ荷物の量や料金の見積もりから始まり、引っ越し当日は数人のチームで家財を積み込み、引っ越し先までトラックで運搬、積み下ろしまでを行います。サービスの内容によっては、荷造りや清掃、家具の設置なども行います。家財を傷つけず安全に運ぶための、さまざまな技術や、顧客はもとより隣近所の人たちへの気配りが必要な仕事です。

引っ越しサービスの仕事をするには

引っ越し会社の求人に応募して就職します。正社員のほか、契約社員やアルバイトのスタッフもいます。



引っ越しサービス 山崎八寿夫さんに聞きました！

米野：私も引っ越し業者さんにはお世話になったことがあるんですけど、「プロの方は仕事が早いな！ とっても頼りになるな」って思いました。

山崎：引っ越しはですね、人生の節目に行うものでして、例えば家を建てたり、転勤、就職や進学ですかね、そういった新生活を気持ちよくスタートできるようにお手伝いするのが我々の仕事だと思ってます。物を運ぶのが仕事ではあるんですけど、「サービス業」っていう考え方をしております。

米野：山崎さんはどういうきっかけで引っ越しサービスの会社に入られたんですか？

山崎：もともと車を運転するのが好きで、「トラックに乗る仕事に就きたいな」って考えてました。そのときに出会ったのが引っ越しの仕事。ちょっとアルバイトをやったんですけど、お客さんとのコミュニケーションであったり、やはりチームで作業しますので、みんなでひとつの仕事を終わらせるっていう、そういったところに仕事の楽しさを感じて今日まで至っています。

米野：何年くらいアルバイトをされてたんですか？

山崎：アルバイトの期間は半年くらいです。

米野：じゃあ、それからはお仕事として始められたんですね。

山崎：そうですね。「自分に合ってるな」と感じましたので、正社員として働いています。

米野：今、山崎さんは引っ越しのお仕事を始めて何年くらいになるんですか？

山崎：26年くらいですかね。

米野：ベテランですね。

山崎：ありがとうございます。

技術とマナーを極めた“マイスター”

米野：山崎さんは「マイスター」だとお聞きしたのですが、それはどういったものですか？

山崎：会社の中で引っ越しの技術や知識に対しての試験がありまして、それに合格することによって、マイスターという称号をいただけるようなかたちになります。

米野：それは会社独自の資格になるんですか？

山崎：そうですね。

米野：どういった試験ですか？

山崎：実際に家具を外からつり上げてみたりとか。冷蔵庫ひとつとっても、出し入れを安全にしたり運搬をしたり。中にはですね、ふだんあんまり運ぶことはないんでしょうけど、ピアノとか、そういったものを実際に扱う知識であったり、技術であったり。あと接客やマナーであったりとか、いろいろな部分が審査のポイントになってきます。

米野：ちなみに、その資格を持たれてる方って何人くらいいらっしゃるんですか？

山崎：今は全国に4名おります。

米野：4人！ 少ない！

山崎：そうですね。

米野：すごいですね。山崎さんはマイスターとしてどんな仕事をされてるんですか？

山崎：当社は全国にお店がありまして、そこで作業員が日々頑張っておるんですが、そのスタッフを教育するための技術講師というのがおりまして。その講師を指導するのがマイスターの仕事になってきます。

米野：先生の先生ってことなんですね。

山崎：そうです！ 簡単に言うとそういうかたちになります。

米野：引っ越しって、プロならではの技術はどんなところにありますか。

山崎：例えば箱ひとつ持つにしても正しい持ち方がありまして。よく引っ越し作業やってると、「腰痛めたりするんじゃないんですか？」って言われるお客様もいらっしゃるんですけど……

米野：はい、そのイメージあります。

山崎：そうですね（笑）。実際には箱を持つときにも腰をかがめずに、屈伸運動のように足を曲げて、腰を伸ばした状態で持つとか。

米野：そうなんですね。

山崎：持ち方ひとつで腰や体に対する負担を軽減させるような、ちょっとした技術とかは、たくさんあります。

米野：特殊なものを運ぶ技術っていうのもありそうですけど。

山崎：そうですね。手で物を持つというのが基本的な運び方にはなるんでしょうけど、やはり手だけで持つと体力的な部分、握力も失われていきますんでね。肩で担ぐような、そういう道具がありまして、そういった道具を使うだけで、より安全に作業ができたりすることもあります。

米野：かなり訓練と経験が必要になりますね。

山崎：そうですね。支社のほうでも、毎月のように技術講習ということで技術を勉強する時間を必ず作っています。運び方であったり、手順というのがありまして、そういったものも教えたりしてます。

米野：接客マナーについてはどんなことを教えてらっしゃいますか？

山崎：一番は、やはりあいさつ。あと身だしなみ的な部分ですかね。引っ越し作業っていうのは、どこで作業してもご近所の方、周りの方に迷惑をかけています。そういった意味では作業前に周りの方に対してしっかりあいさつをしたり、あとはトラックをとめる場所ひとつとっても、できるだけ住人の方に迷惑がかからないように配慮してとめたり、そういった部分を教育しております。

米野：気配りをとても大事にされてるんですね。

山崎：そうですね。やはり引っ越しっていうのは、お客様のプライベートな部分に作業員が入っていきますので、どれだけお客さんに安心感もっていただけるか（が決まるの）は、あいさつであったり、マナー的部分だと思いますので、そういった教育をしっかりやっております。

体力的には大変、でも毎日が新鮮！

米野：山崎さんは今、マイスターですが、もともとは現場での作業もされてたんですよね？

山崎：はい、そうですね、トラックを運転して普通に現場を回っておりました。

米野：現場でのお仕事の大変さとやりがいはどこなところにありますか？

山崎：そうですね、やはり体力的には正直、大変な仕事にはなってきます。重たいものもありますし、やり始めたころはさすがに筋肉痛になったりとかあったんですけど、やっぱり一番のやりがいは、どんなに大変な作業をやっても、汗水たらして大変な思いをしてもですね、最後にお客様から笑顔をいただいて「ありがとう」って言ってもらえる。そこがもう本当に、すごく「次、頑張ろう」っていう気持ちに変わる。そういったところがやっぱり大きいかなと思っております。

米野：やっぱり引っ越し業者さんといえば、力仕事で体力的につらそうだなっていうイメージがあります。

山崎：そうですね。ただ引っ越しの作業っていうのが毎日ちょっと新鮮で、行く場所も違いますし、建物の形、家財、条件も全部違いますし。で、お客様もいろいろな方いらっしゃいまして、お話いろいろしながら、コミュニケーションとりながら作業をやる。本当に毎日新鮮で、すごく楽しいなっていうところがありますね。

米野：そうなんですね。

山崎：私も新人のころ、先輩方に仕事を教えてもらって、どんどんいろいろな仕事ができるようになってくるのが、すごくやりがいであったり、やる気につながってました。仕事を覚えていくのが、やっぱりすごくうれしく感じましたね。

思い出に残っている引っ越し

米野：これまでに、印象的だったお仕事はありますか？

山崎：そうですね、例えばマンションで、大きなロッカーがありまして、部屋の中に入らず、マンションの7階まで、外からつり上げてみたり、なかなかちょっと大変でした。そのときのロッカーはかなり重かったなっていう印象が今も残ってます。

米野：えー！ すごい！

山崎：あとはそうですね、家の建ってる場所も、いろいろなところがありまして、家の前までトラックを横付けできたらいいんですけど、中には山の上のほうに建ってる家とかありまして、トラックからその家まで何百メートルも家財を持って運んだりとか。

米野：山を登るってことですか？ 家財を持って？

山崎：そうですね。一応道みたいなのはあるんですけど舗装もされていないようなところを、大きなたんす持って運んだ覚えがあります。

米野：わー！ すごい！

山崎：あと、昔の話ではあるんですけど、九州の方が、ある島にお引っ越しをする機会がありました。そのときその島は、フェリーが1日1便ぐらいしかないような場所だったんですけど

ど、そこに行ったときにトラックをとめて待機をしてたんです、時間までちょっと余裕あったので。そのときにお客様がたまたま発見して声をかけてくださいます、「ちょっとご飯食べようよ」ってことで家まで招かれました。親戚の方とかたくさん集まっていたんですけどね、みんなで盛り上がってるところにちょっと私も同席させていただきまして、そのうえ「もう疲れてるでしょ」ってことで、お風呂まで用意していただきまして……「どうぞ入って入って」って、ご新居のお宅なんですけどね、使わせていただきまして、すごく印象に残っておりますね。お客様にやさしくしていただきましたんで。

米野：もう家族の一員のような1日ですね。

山崎：そうですね。それで作業が終わって、またフェリーを待ってたんですけど。そのときに待ち時間がだいぶあったんです。お客様がフェリーの乗り場までやって来られまして、「山崎さん、ちょっと時間あるでしょ？ 島の観光行こうか」っていうことでお客様にいろいろ案内をしていただいたり、最後にはお土産ですね、たくさんいただきまして、もうすごく温かい気持ちになったな……っていう現場も覚えております。

米野：それは思い出に残る素敵なエピソードですね。

山崎：はい。やはりいろいろなお客様とお会いできるのが、この仕事の一つ大きな、いい部分かなと思っております。

引っ越しサービスの質を決めるのは“人”

米野：山崎さんが仕事をしている中で好きな音ってありますか？

山崎：そうですね。作業の一番最初に全員で整列して、お客様に「よろしくお願ひします！」って言う。あとは一番最後、仕事が無事に終わって、「ありがとうございました！」って言う。最初と最後にみんなでやる“あいさつ”。ここが、いちばん好きですね。

米野：結構なボリュームで言うんですか？

山崎：近所迷惑にならない程度ではありますけど（笑）。やはりあいさつをしっかりやることによってお客様もいい第一印象を持たれますし、最後やっぱ気持ちよく、お客様にあいさつをすることによって、お客さんも気持ちよくですね、「ありがとう」っていう笑顔をいただけますんで。ここは大事にしております。

米野：会社に入られた若い方ってというのは、どういふかたちでステップアップされていられるんですか？

山崎：まず一番最初は作業の助手といひますか、ドライバーの手伝いをする立場にはなるんですけど、そこからみんなスタートします。最初はやはりみんな右も左も分からない状況ではあるんですけど、先輩方がいろいろ教えてくれます。そこからどんどん仕事を覚えていってですね、トラッ



このページ掲載の文章・画像の無断転載を固く禁じます。

クの積み込みを覚えたり。あとはトラックの大きさにもいろいろな種類があるんですけど、まずは小さい車の作業。そこからどんどん大きな引っ越しの現場に行くようになって、車の種類もどんどん大きくなります。大きなトラックの責任者として、現場作業できるように、みんなそこを目指して頑張ってます。

米野：そうなんですね。若い方のやる気を高めるために、こういったことをされてますか？

山崎：毎年11月に当社で「引越サービスコンテスト」っていうのをやっておりまして、全国にある支社の中から、みんなで競い合って、最終的には本社のほうで、最終の本選があるんですが、そこで日本一の引っ越し作業員っていうのを決めております。

米野：それは社員の方だけが参加するコンテストですか？

山崎：そうですね。訓練された社員が参加します。技術もそうなんですけど、お客様役がコンテストにはおりまして、その接客の部分であったり、言われたときの対応のしかた……当然笑顔であったり、いろいろなところが採点基準になってまして、真の日本一の作業員を決めるような大会になってます。

米野：そうなんですね。

山崎：やはり引っ越しのサービスっていうのは“人の質”っていいですか、商品っていうのは“人”ですので、そういった“人”の教育が一番大事になってくるのかなと感じてます。

引っ越しはどんな時代にもなくなるらない

米野：引っ越しのお仕事はこれからどうなっていくと思いますか？

山崎：どんどん世の中ですね、機械であったりAIであったり、そういう（ものに置き換える）風潮があるんですけど、引っ越しの作業っていうのは、当然毎日行く場所も建物も違えば、運ぶ家財も違いますので、ロボットや機械ではなかなか難しいかなと考えてます。この作業はやはり人がやらなければならない仕事であって、将来的にもまだまだなくなるらない。人がすごく重要視される仕事なのかなって感じてます。それに、世の中やっぱり景気が悪くなったりすることもあるんですけどね、引っ越しをする人っていうのは、どんなときでもいなくなるらない。景気にあまり大きく左右されない仕事なのかなってのはすごく感じたりしてます。

米野：引っ越しの仕事に興味がある高校生にメッセージをお願いします。

山崎：引っ越しの作業というのは、正直、楽な仕事ではないと思います。ただ、人でしかできない仕事で、汗水たらして大変な思いはするんですけど、やはりチームで仲間と一緒にひとつの現場を終わらせるっていう、そこに楽しさ、魅力もあります。何よりやはり、一生懸命頑張ったらお客様から笑顔で「ありがとう」というお言葉をいただける、やりがいを感じることができる仕事だと考えてます。仕事を終わらせるにしても、自分で考えて、どういうふうにその作業を組み立てて流れを作るのか、そして仲間といかにスピーディーに安全に作業を終わらせるか、自分の力を試すことができる、経験や知識を試せる場です。ぜひそういうやりがいを見つけていただけたらと思います。私もすごく天職だと思ってずっと頑張ってきました。楽しいと思います。

★あなたは引っ越しの作業をしたことはありますか？ 何が一番大変でしたか？

.....

.....

.....

★引っ越しサービスを頼むとしたら、どんな作業員が来てくれたらうれしいですか？

.....

.....

.....

★人生の節目に立ち会う仕事は、引っ越しサービスのほかに何があると思いますか？

.....

.....

.....



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

このページ掲載の文章・画像の無断転載を固く禁じます。