

今回の訪問先



リレー訪問 農場に勤める

# 誇りと夢

第25回 [後編]

見つけたのは「やりがい」  
「聞くだけ」ではなく、  
「成長」のある仕事をする

前回、文旦や河内晩柑などを全国に直販する一方、スタッフ主導で農場づくりを進めている大串農園の内幕について語り合った3人。今回は、クレームなどを通じて感じた農場と顧客の関係のあり方や、そこにある仕事観など、さらに農業・農場で働く意味を掘り下げて話し合った。



今月のホスト  
(有)大串農園 (高知県宿毛市)

山下 千代理 (28歳)  
森 誠 (28歳)

今月のゲスト  
(有)ジェイ・ウィングファーム (愛媛県東温市)

齋藤 碌 (27歳)



## 農場と顧客をつなぐ仕事

**齋藤** 山下さんは電話でお客様の対応をしているのですが、クレームを受けることもあるわけですよね。そうしたお客様と直接対応することを考えると、生産現場とはまた違った大変さがありそうですね。

**山下** クレーム対応は私の仕事の中でも一番大変な仕事ですね。精神的に追い詰められることもあるんですけど、そういうことも含めてどうにかできないと続きません。だから顧客対応を担当しているスタッフは強者揃いですよ(笑)。

**齋藤** でしょうね(笑)。うちに来たクレームでは、穀殻が一かけら入っていただけで「おかしい、返品」なんて言われることもありました。

**山下** それは、かなり凄いですね。そこまでのクレームはないんですけど、うちで作っている文旦の味についてや届いたら腐っていたというようなクレームなど、内容は本当にいろいろです。

**森** もとより、問題のない良い品物を送りたいんですが、うちは手作業で選別しているので小さな腐りを見落としてしまうこともあるんですよ。**齋藤** うちの農場で作っているキャベツでも同じようなことがあります。

小さな腐りでも輸送中に蒸れて大きくなってしまふんですね。農薬を使えば、そんな腐りを抑えられるのかもしれませんが、お客様には農薬をあまり使わないとも言われる……。

**森** 農薬は難しいですよ。散布する時に周囲への飛散が気になって作業を止めることもあるんですが、病害のことを考えると農薬をかけないわけにもいけません。

**齋藤** そんな風に地域のことも考えながら作業するのは大事なことだと思います。むしろ僕が気になるのは、農産物に対するお客様の見方です。クレームや農薬に対する反応からは、農産物と工業製品が同じように見ら

れているように感じますね。それに安いから買うという人もいるじゃないですか。どんな人の要望も分け隔てなく聞いていたら、逆に商品の価値が下がることもあるんじゃないかと思えます。ブランド品のバッグにしても持つ人によって価値が落ちることもあるわけで、それは農産物も同じだと思いますね。ただ、あまり自己満足ばかりでは売れなくなるだろうし、その辺りの見極めが難しいですね。

**山下** 電話でも「安いものが欲しいんですか？ 美味しい物が食べたいんですよ」というような話になることがあります。でも、そういったことも含めて話しているうちに、お客様が考えを変えてくれることもあるんですよ。例えば、文旦の種を「少なくしてほしい」、「種なしにして欲しい」という要望が結構あるんですけど、うちは受粉作業をしてわざと種を入れてるんですよ。

**森** その方が美味しくなるんですよ。**齋藤** へえ、初めて聞きました。

**山下** そういう事情を知ると、クレームで電話してきたお客様でも納得してくれて、また買ってくれることもあります。だから、お客様の要望に従えばいいというわけではなく、ある意味、成長してくれた時は私自

身も嬉しいですし、そういったことも仕事のひとつだと思っています。

**齋藤** お客様を成長させるのもサービスのうち、なんですね。そうやってお互いに歩み寄っていくことが大切ですね。僕は、自然を相手にしている農業は昔からそんなに変わっていないかと思ってるんです。でも、時代はどんどん変わっていくし、作り手はそれに対応しないといけない。そこには無理もです。お客様と近いところにいる山下さんのような人が現場のことも踏まえて説明したら、販売面でもプラスになりますよ。

**山下** そうですね。それに、私たちがお客様の質問に答えられなければ販売にはつながらないので、常に現場の状態を気にかけるようになりますね。

**森** 顧客の対応をしているスタッフは、販売以外の面でも重要な役割をしてくれています。収穫量より注文数の方が多かったり、できが悪くてランクを下げざるをえなかったりしたこともあったんですが、そういった時にお客様に電話をして事情を説明してもらうこともあります。**齋藤** 現場にとっても心強い存在なんです。

**山下** 今後は、個々のお客様に合った、もっときめの細かいサービス



### 山下 千代理

やました・ちより●1979年高知県大月町生まれ。高校卒業後、働きながら学ぶ就職進学制度で福祉系の短大に進学し、紡績会社に勤務。その後、神奈川県のカレーニング店でサービス業務に従事。02年高知県に帰郷。05年(有)大串農園入社。現在、お客様サービス課で、主に電話での顧客対応を担当している。



### 森 誠

もり・まこと●1979年高知県四万十市生まれ。高校卒業後に上京し、大手スーパーの鮮魚課、青果課に勤務。04年高知県に帰郷し、(有)大串農園に入社。07年より生産課の課長として生産現場全般の管理も行なっている。

したし、大体トップダウンの会社で仕事にやりがいを持つこともありませんでした。

森 大抵の仕事は流れ作業の一部として、やらされる感じなんですよね。

山下 そもそも農業に関心を持ったのは、そういう風に仕事をすることに疲れてしまっただけで、のんびり働きたいと思ったからなんです。それが、こんなにやりがいのある仕事に出会えたわけですからラッキーでした。だから、農業に対する見方も180度変わりました。以前は、農業をしている人は仕方なく後を継いでいるんだらうと思っていたり、いいイメージを持っていなかったんです。

齋藤 百姓は凄いい仕事なんです。農業や肥料、土のことだけじゃなく、化学や気象学、地域のコミュニケーションなんかも学ばなくてはいけない。すべてを網羅している仕事だと思います。それに、究極のところ自分を保障するのは自分の力量でしかないわけで、大事なのは自分がいかに地に足を付けるかです。百姓はまさにそういう仕事だと思います。僕はそんな人間になりたいんです。僕

山下 カッコいいですね。私はスタッフみんなと一緒に美味しいものを作り続けて、もっとファンを増やしたいですね。会社が大きくなって有名になったりしたら、地元の人を雇

用したり、観光客が来て地域が繁栄したりするかもしれない。私はそんな会社の成長の仕方を思い描いています。

齋藤 そういえば、お2人は最近ご結婚されたとか。そんな風に会社が大きくなったなら、子供が産まれて大人になったときに、この農場に勤めるといこともありますね。

森 そうですね。それはいい目標になります。

山下 できれば、この農場にずっと勤め続けて自分たちでそんな農場にしていきたいですね。

齋藤 じゃあ、お互い頑張りましょう。今日は勉強になりました。ありがとうございました。



### 齋藤 碌

さいとう・ろく●1981年京都府南丹市生まれ。愛媛大学農学部在学中からアルバイトとして(有)ジェイ・ウィングファームに勤務。03年同大学卒業後、米国の畜産農家のもとで2年間研修。05年帰国後、ジェイ・ウィングファームに復帰。主に生産部門を担当する。

## 農場だから見つかった 仕事のやりがい

もしていききたいですね。個人的には、現場から販売までの一通りの仕事もやってみたいですね。

齋藤 大串農園の方は積極的に研修に行かれたりもするそうで、ひたすら前身しようとする姿勢が凄いですね。

森 一時は辞めることを考えた時期もあったんですよ。漠然と自然の中で働いたら気持ちいいだろうなと思って入社したらあまりに大変で。でも、それで辞めるのは悔しいので、いなくなったら困るくらいになってから辞めよう、なんて思っていました。

た(笑)。今になって思えば、辞めなくて正解でした。今では、作物を作るのも会社の成長も、僕にとつてどちらも大切です。

山下 私は、自分の成長を実感するのが嬉しいから続けてこれたんだと思います。といっても、この仕事が好きになったのは、お客様の反応を知ってからですね。

齋藤 とうと？

山下 入社してまず驚いたことなんですけど、お客さんから電話がかかってくる度に「この農場の文旦は美味しい」とか、とにかく褒められるんです。それまでに経験した仕事で、お客さんからダイレクトに感謝の言葉をもらうことなんてありません。

したし、大体トップダウンの会社で仕事にやりがいを持つこともありませんでした。

森 大抵の仕事は流れ作業の一部として、やらされる感じなんですよね。

山下 そもそも農業に関心を持ったのは、そういう風に仕事をすることに疲れてしまっただけで、のんびり働きたいと思ったからなんです。それが、こんなにやりがいのある仕事に出会えたわけですからラッキーでした。だから、農業に対する見方も180度変わりました。以前は、農業をしている人は仕方なく後を継いでいるんだらうと思っていたり、いいイメージを持っていなかったんです。

齋藤 百姓は凄いい仕事なんです。農業や肥料、土のことだけじゃなく、化学や気象学、地域のコミュニケーションなんかも学ばなくてはいけない。すべてを網羅している仕事だと思います。それに、究極のところ自分を保障するのは自分の力量でしかないわけで、大事なのは自分がいかに地に足を付けるかです。百姓はまさにそういう仕事だと思います。僕はそんな人間になりたいんです。僕

山下 カッコいいですね。私はスタッフみんなと一緒に美味しいものを作り続けて、もっとファンを増やしたいですね。会社が大きくなって有名になったりしたら、地元の人を雇

