

イデックスのサービスステーション

こころ
つながり
物語

IDEX

洗車をしたお客様から、「丁寧な仕事に幸せな気持ちになりました。自分も一生懸命仕事しないと……と元気をもらいました」と嬉しい言葉をいただき、誰かの頑張る力になったことに感激しました。



イデックスの

サービステーションで

働く皆さんから

たくさんの方に残る

エピソードがあつまりました。

お客様と、そして一緒に働く仲間と、



タイヤがバーストした状態で走っているお車を見つけ、信号待ちのタイミングで駆け寄り、店舗に誘導。タイヤ交換後に「あなたのおかげで命が助かったわ！ありがとうございます」と「われ、とても嬉しくやりがいを感じました。」



アルバイトの学生さんに「今日も暑くてきつかったね」とグチをこぼしたら「僕はこの仕事好きです！一年中全身で四季を感じることが出来るから！」と笑顔で「われ、元気をもらいました。」

心と心がつながりあつて

生まれるあたたかな気持ち。

そして前へ向かっていく力。

そんなエネルギーが日々生まれる

サービステーションで紡がれた

宝物のような物語を

お届けします。



先輩方は店頭待機時に道路が見やすい場所にて、既存のお客様を見かけたら、相手が気づかなくてもお辞儀をしていて、自分も真似するようにしました。今でも尊敬する先輩方です。



絶対に勝つという強い気持ちで挑んだコーティング技術コンテストで負けて、すごく落ち込んだ時。「誰が何と言おうと俺にとっては永遠の一番！」というお客様の言葉に救われました。



バイトを始めた頃、緊張して接客ができずお客様に怒られ、この仕事は向いてないと思いました。しかし翌週も同じお客様が来られたので接客すると「前より良くなったじゃないか！頑張んなさい！」と「。仕事を続けて今では社員になったのも、そのお客様のおかげです。」

ピカピカの窓の先に、道は開ける

入社して半年ほど経った頃、お客様よりお褒めのメールをいただきました。

「給油中に窓拭きをしていただきました。発車しようと思っていたところ、『フロントガラスに拭き残しがあるので少々お待ちください』と大変寒い中、兼手で2度も拭いてくれました。息子の合格祈願へ行く途中のことでしたが、その日は一日中気分よく通すことができました。本当の『おもてなし』を受けた気がしました」

サービスステーションでの私の仕事は、車の知識がまったくないところからのスタートで、年下のスタッフの方から教えてもらったり注意されたりすることも多く、わりと悩むことが多かったんです。ですが、業務面でつたないところがあるとしても、笑顔や気配りでは1番になろうと心がけていました。窓拭きの仕上がりを、最後にもう1回正面からチェックしていたのも、私なりのこだわり。「何か問題はないかな、お客様は大丈夫かな」と思って行動していたことをお褒めいただけたのがとても嬉しかったです。

その出来事で、私たちの三動一つでお客様の一日の気分を左右することがあることをあらためて感じ、より接客に心を込めるようになりました。それまでは、自分ができないことばかりに目が向いていましたが、劣等感もなくなり、仕事に前向きに取り組めるようになりました。できることを一生懸命やっていけば、道は開けるんだと感じた感動体験でした。



仕事の恩師は「もう一人のおやじ」

サービスステーションに月に3〜4回洗車に来られるお客様がいました。車への愛情が強く、注意を受けることもしばしば。それでも真摯に、全力で応えていると、次第にお客様の表情も柔らかくなり、機械洗車だけの利用から車のボディコーティングやタイヤ交換まですべてを任せていただけるようになって、「キミだから任せてる」と言われた時は本当に嬉しかったです。

しばらくして、洗車の合間によく話をするようになりました。結婚祝いのお花をいただいたり、地域のオスメの店もたくさん紹介していただきました。もしかすると、実の父よりも話をしてるかも？と話すとお客様はとても嬉しそうでした。自分にとって「もう一人のおやじ」のような存在になっていたんです。そんな矢先、病気になることを打ち明けられました。「今まで本当に世話になった。ありがとう」と言っていたことは今も忘れません。その後、連絡が途絶え、しばらく後に、娘さんが訪ねてきてくださり、生前のお礼を伝えられました。厳しい言葉をいただくこともありましたが、接客の基礎を一番リアルな形で教えてくださったことに感謝がありません。

安さやお得感が重視される時代の中でも、人間同士の信頼関係は価格を超えた価値を生み出すと信じています。そして、「相手は自分の鏡」。自分が心を込めて接していれば、いいお客様や仲間が集まってくる。その点と点がつながって、仕事と職場にいい循環を生む。そんなことを考えながら、今日も真摯にお客様をお迎えします。



黄色い帽子が教えてくれたこと

店長1年目のある夕方の出来事です。店頭での接客中、一人で下校中の小学生の姿が目に入りました。何気なく見ていると、その子の黄色い帽子が突風で道路に飛ばされてしまったのです。とっさに飛び出そうとしたその子を制止。車の流れを止めて、代わりに帽子を拾って渡しました。数時間後、その子とお母さんがわざわざお礼を言いに来てくれました。お母さんは日ごろから車の交通量の多い下校ルートに不安を感じていたらしく、ボロボロと涙を流しながら何度もお礼の言葉をくださいました。私にとっては来店客以外の方から感謝されるのは初めての経験。普段から社内では「地域にとってなくてはならない存在になろう」といわれていますが、この経験で大きく一歩近づけた気がしました。

「サービスステーションは災害時の最後の砦」ともいわれます。私のいた店舗でも東日本大震災の時は多くの方々に燃料と支援を提供し続けたそうです。何年も経った今でも、「あの時助けてもらった」と声をかけていただくことがあります。特別な時だけではありません。常に外に立って毎日同じ景色を見ているからこそ、ちょっとした変化にも目が留まる。パンクしたまま走行している車を見つけて声をかけることもよくあります。お店の周辺には地域の方々の生活がある。想像力を働かせて地域の方々の暮らしに向き合うことで、やるべきことが見えてくる。サービスステーションの社会的意義と、そこで働く責任を感じた出来事でした。



人も車も集まる、町の「駆け込み寺」に

40歳を過ぎてパートとして入社。店長には接客だけではなく、オイル交換やタイヤ交換などの作業をたくさん教えていただき、技術には自信をもてるようになってきました。そんなある日、近所の方がオイル交換に来店。私が作業に取りかかると、「できるの？女性で大丈夫？」と心配そうに声をかけられました。それでも、教わった通り、声出しと指差し確認を徹底し、最後に店長のチェックを受けて作業終了。「一部始終を見ていたお客様は、「完璧だね。作業も丁寧だし安心だ！」と笑顔を見せてくれたのです。それをきっかけに地域の方々に認められ、指名もいただけるようになりました。

その後、正社員となり、今は店長4年目です。いつしか店舗に立つ女性スタッフも増え、楽しそうに働く私の姿を見て、娘も入社してきました。店長として、細やかな気配りや丁寧な接客ができる人が活躍できる職場づくりをしています。気軽に話しかけやすいせいか、店舗にはお客様も集まるんですよ。車だけでなく、道に迷った人も来るし、登下校中の子どもも駆け込むことができます。「地域の駆け込み寺」のような存在になっています。時には「犬がいなくなった！」と電話してくる方もおられます。それでもいいんです。困った時に思い出してくれたのが嬉しい。人が集まり、明るい声が響き、お客様が笑顔で帰っていくようなサービスステーションが私の理想です。これからも地域に根ざして、安心・安全・快適を届けていくつもりです。



タイヤがつかないだチームの輪

副店長になりたての頃、タイヤ担当を任されたのに、いつも販売計画を達成できず悩んでいました。状況が好転し始めたのは、アルバイトスタッフたちと気兼ねなく話せるようになり、チームに一体感が生まれてからです。業務前に一人ひとりとその日にやることを確認していたのですが、心がけていたのは仕事の「やり方」より「目的」を伝えること。私たちの仕事の本質は、「販売」ではなく「安全走行のための提案」です。タイヤの空気圧をチェックして、状態が悪ければ交換を案内すればいい。「断られてもOK。よそで交換して安全に走ってくれたらいいんだから」って。すると、彼らが率先して行動してくれるようになったんです。私が休みの日でも、計画を上回る成果を残してくれて、とても嬉しかったのを覚えています。

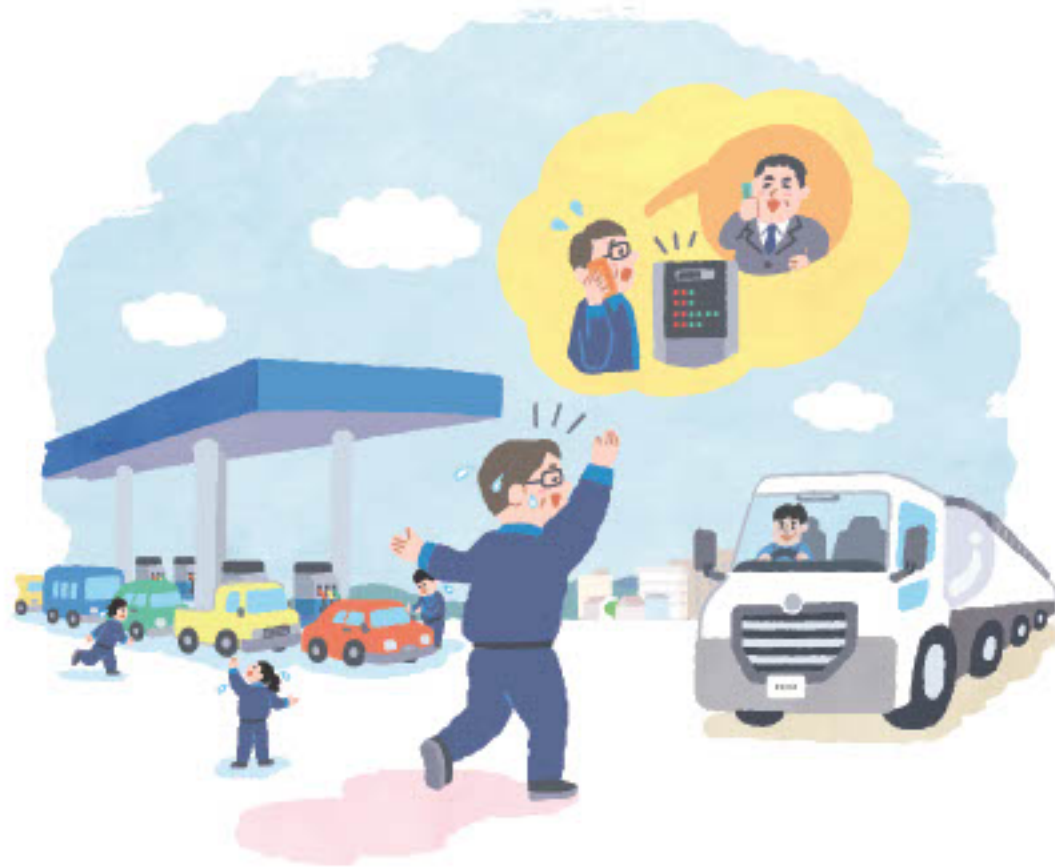
それから7年後、かつて、自動車整備専門学校に通いながらアルバイトをしていた青年から結婚式の招待状が届きました。私が「これからの整備士には、整備の知識だけではなく、接客や提案のスキルも求められる」と話したことを覚えてくれていたようで、今ではディーラーで整備士兼営業として活躍しているそうです。披露宴の歓談中、彼のお父様から「アルバイト時代からあなたの話を聞いていました。『副店長に仕事への考え方を教わったから今の自分がある』と『なっています』と『われ、涙が出そうになりました。熱意を込めたら伝わり、みんなと同じ目標に向かって進むことで結果につながる。この経験が私のマネジメントの礎になっています。』



どんなときも、明かりを灯し続けよう

2011年3月11日、東日本大震災が発生。当時私は大分のサービスステーションで勤務しており、その翌日は土曜日で朝から多くのお客様がガソリンや灯油を求めて来店されました。燃料の在庫切れが懸念されましたが、当店では日曜に燃料の配送はありません。燃料切れで店を閉めればお客様に迷惑をかけるし、24時間営業店の明かりが消えたら地域の方を不安にさせてしまいます。状況を上長に報告し、燃料手配を依頼しましたが、タンクの在庫レベルは驚くほどの早さで減っていきます。折るような気持ちでスタッフ総出で店頭に立ち、必死に対応を続けていると、日曜の午前中に燃料を載せたタンクローリーが到着。その時の安堵感は今でも忘れられません。周辺のサービスステーションが在庫切れで閉店している中、私たちは給油を続けました。日頃は見かけないお客様からは「いつもは安い店で給油しているけど、非常時に何事もなく普通に営業しているお店を応援したいといけなね。助かったよ、ありがとう」と感謝の言葉をいただきました。

あれから数年たった今、私はサービスステーション課の責任者を務めています。南海トラフ地震の臨時情報が出された際は、すぐさま各店長と打ち合わせを行い、マニュアル以外のことも想定して先々に備えることができました。サービスステーションは、非常時にも安定した燃料供給を行うだけでなく、遠くまで照らす明かりで人々に安心感を与えるインフラ拠点でもあるのです。だから私たちは、これからも地域に明かりを灯し続けます。



笑顔をつなぐ大きな船に乗って

法人向けのカーリースのチームにいた当時、私は子育て真っ只中。子どもが熱を出すことも多く、周りの人に迷惑をかける日々に申し訳ない気持ちでいっぱいでした。その時、店長が声をかけてくれたんです。「会社という組織が何のためにあるか知ってる？ みんなが集まって、助け合うためにあるんだよ。組織にはたくさんの人がいるけど、子どもの親はあなただけ。今、優先すべきは子どものことだよ」と。子育ての大切さを認めてもらえたことで心が軽くなり、子どもにもしっかりと向き合えるようになり、ひいてはそれが仕事へのモチベーションにもつながりました。たくさんの方々があらゆる場面でサポートしてくれて、一番苦しい時の心の支えになったのは、仲間の温かい気持ちでした。

今は車販売のチームにいますが、イデックスではどこにいてもお互いが助け合い、認め合って、心がつながっている気がします。お客様に対しても、周りのスタッフを会話に巻き込んで接客することも多くて。そうすると、お客様も打ち解けてくれてどんどん距離が近くなっていくんですよ。「車を大切にしたい」その気持ちは、お客様も私たちも同じ。一つの目的地に向かう大きな船に乗って、力を合わせて航海しているようなものです。幸せて、誰かと気持ちが通じ合えることだと、私は思っています。それを実感できて、みんなと笑顔になれるのが何よりもうれしい瞬間。子どもたちにも「働いていて幸せを感じられる、イデックスみたいに大きな家族のような会社で働いてほしい」と伝えています。



「なくてはならない」仕事を誇りに

サービスステーションで働く私たちの「仕事」って何だろう。それをあらためて考えることになったのが、熊本地震でした。

2016年4月、熊本地震が発生。家屋や道路の崩壊、寸断された電気・水道を復旧させるべく、被災地には全国から続々と高圧発電機車や重機が集結。それらの燃料となる軽油の配送の中核を担ったのがイデックスリテール熊本でした。

自宅が倒壊、断水が続くなど、多くの従業員が被災者でもありました。しかし、日頃から工場や工事現場へ燃料油を配達している経験から、本震発生直後から国や九州電力の要請に対応。この困難な状況の中でも従業員たちは、「大丈夫です！やります！」「熊本の復旧のために走ります！」と奮い立ち、各地の避難所や病院、そして復旧工事の現場へと燃料を運び続けました。その現地の富岡を、イデックスグループを挙げた支援と強力な石油供給体制が支えたのです。

また、熊本県内のイデックスのサービスステーションも地域の支援拠点となりました。安全確認後、「いち早くオープンさせます！」と出社して営業再開。従業員自らが判断して「水出ます。トイレ貸します」といった張り紙も掲げました。給油の列が続きましたが、販売に必要な



燃料を確保できたイデックスではお客様全員に満タン給油を行い「安心」も提供することができました。

当時職務にあたった従業員は、その時の思いを振り返ります。「想像を絶する状況でも私たちが前に進めたのは、一人ひとりが『役割・使命感』『なくてはならないにかを』をそのまま実行できたからだと思います」。

暮らしと産業を支える「エッセンシャルワーカー[※]」としての誇り。それが、非常事態の際にも社会のために行動をおこす力となったのです。



※ 社会生活を持続する上で必要不可欠な仕事に従事する人



次は、人をつなぐエネルギーへ。

IDEX

発行日：2025年3月 発行元：株式会社新出光 人事課
〒812-0036 福岡県福岡市博多区上呉服町1番10号 TEL：092-291-6182