



⑤ジャッキで車を持ち上げ、現場での作業の様子を再現する福田洋也さん ⑥中部指令室から送られた現場の情報を車内で確認する池戸和彦さん＝いずれも名古屋市昭和区のJAF名古屋中央基地で

名古屋市昭和区の職場を訪れた記者たちがまず案内されたのは、東海、北陸地方の七県からの電話を一手に引き受ける中部指令室。大きな部屋

が机一つ分くらいにいくつも仕切られ、たくさんの人たちが電話対応に忙しそう。

電話を受け現場へ

指令長の藤ノ木光彦さん

「(四)は「困っているドライバーからの電話を受け、現場に行く車を指示します」と仕事内容を説明します。エンジンがかからない、車内に鍵を置

示を出します。

一つの電話は約二分で手早く対応します。困ったり焦ったりしている相手を安心させるため、見えなくても笑顔で話し、「自分の思いが声に乗るようにします」と心掛ける藤ノ木さん。

次に記者は同じ敷地のロードサービス隊名古屋中央基地へ移動。隊員の池戸和彦さん

です。池戸さんは「新人のころはつらかったけど、もう慣れました」と振り返ります。

「現場でありがとうと言ってもらえると思う」と福田さん。

「車が好き」「車のない生活は考えられない」と仕事に打ち込む三人の姿を見た記者たちは「私もそんな仕事に就きたいな」と感じました。

取材に行こう

中里 瑠花 (三重県志摩市 3年) 私のお母さんはJAFを呼んだことがあります。電話を終えた後「本当に優しいわ」と言っていました。みなさんの笑顔が母さんに伝わったのだと思いました。

加藤夕香子 (名古屋市 中2年) 笑顔でお客様の不安を解消できるだろうかと思いましたが、普

通に話している時と笑顔の時とは、雰囲気ややっぱり違つと感じました。

佐溝 道隆 (名古屋市 中2年) JAFではいろいろな仕事があり、どんな時でも落ちついてすばやく行動することが大切だと思えました。ぼくもそうしたいと思っています。

大沢 優子 (静岡県浜松市 中1年) まず第一にお客さんの安全を確保することが大事だそうです。そうして安心すればドライバーも余裕ができ、その後

の対応がスムーズになるのだと思えます。

市 中1年) 最近は何のちよつとしたミスがおこすトラブルが多いそうです。ドライバーが意識すれば防げるので、一人一人が意識してほしいです。

吉田 靖吾 (名古屋市 中1年) 夏のお盆期間には、一日二千本くらいの電話を二十人ほどの受付員と、八人の指令員で対応するので、その忙しさに驚かされました。

夢みるみんなへ

困っている人が電話をしてくる、というのが普通の仕事とは違うところかもしれません。接客業ですか