

OPINION

オピニオン・スライス

SLICE

神戸コンチェルト会長

南部真知子さん

—— 神戸モザイクの前から出航しているコンチェルトですが、元々は神戸の震災で活躍した船と聞きました

そうです。この船は、今はコンチェルトという名前ですが、前はシルフィードという名前でした。シルフィードとして就航して2年目ぐらいに震災を迎えました。震災のときドック（修理）に入る予定で、たまたまモザイクの岸壁に停泊していたんです。

通常は、船の中にいろいろな物が入っているわけですけど、ドックに入れるために震災の時は偶然、中はもぬけの殻に近い状

態にして、ビニールシートまで敷いた状態でした。

当時、このモザイクの建物の下はまだ砂利状態でしたが、とりあえず雨露はしのげる状態だったのと、どうもここから船が出るらしいという流言が広がったみたいで、被災された方がいっぱいモザイクに集まったんです。

当時は道もぐちゃぐちゃで、車も迂回しないと大阪まで行けない状態でしたから、救援物資や被災の方を運ぶには海が空しかないという状態でした。元々は600人乗りなんですけど、さっき申し上げたみたいに、ビニールシートまで敷いて中の物がないので、どろどろの状態の被災の方も気兼ねなく入れる状態で、1,300人の定員に変わりました。

被災の方を運び、救援物資を運ぶ。神戸モザイクと天保山を1日3往復して、1ヶ月そういう輸送船のような活動をしました。トータルで20万人の方々を運んだだろうと言われています。やがて道路が寸断されていた状況から多少バスが走るようになる、鉄道が復旧し、緊急用の輸送はもういいでしょうということで、この活動は1ヶ月で一応終わりました。

その後、通常のレストランシップに戻るんですけども、お客さんが戻らない。震災後の痛々しい神戸の状況を見ながらご飯を食べて幸せになれない、そういうことだったと思うんです。そういう中でシルフィードは廃業を余儀なくされました。

この船が外国に売られそうになったとき、パソナの代表として当時神戸の復興事業に携わっていた私の弟（南部靖之氏）が、勇猛果敢に神戸のために頑張った船を何とかしなければという気持ちで、買いますという話になったんです。

そして、私が船に関わることになり、シルフィードは「コンチェルト」という形で再スタートしました。

—— 船の仕事は大変では

法律上の負荷も当然ありますし、船は天候にも左右されます。いろいろ負荷がかかりながらも、それをはねのけてやってこれているのは、やっぱり「想い」です。神戸は港町ですから、とにかく港に船を走らせて、港に賑わいを作らねばならない、という大義みたいなものが突き動かしたというところがありました。その「想い」を社員と共有してきたからこそ、難局をいくつも乗り越えました。この船は、私にとって同志であり、娘みたいなものです。

—— 会長の経歴について

私自身、実は弁護士になりたくて法学部に入ったんです。

最初は弁護士になるべく試験を受けましたけれども、卒業後は自活するのが親との約束でしたからすぐ兵庫県庁に入りました。仕事しながら試験を受けようという不遜な考えでした。ですが実

“
出
会
い
”
が
宝



際入ってみると、おもしろいと思える仕事でした。農地法の仕事をさせてもらって、現地調査や農地法律相談で県内あちこち行きました。ずっと働き続けるつもりだったんですけど、結婚、出産を機に結構難しいことが出てきました。当時は育児休業なんてありませんでしたから、生後2か月の子を保育施設に預けて働き続けましたが、娘は病気がちで2度も入院し、私自身は何度も仕事を休まざるを得ず、両立は親子にとって大変でした。1年経ち公立保育所に入れましたが、ある時保育の方法に満足できない場面に遭い、子どもを元気にするにはやめるという選択肢のほうの方がベターかなと覚悟を決め退職し、10年家にいました。震災があったのはその時です。

先ほど申し上げたように震災時この船にストーリーがあったように、震災で、私の人生観などが少し変わりました。人間って何のために生きているんだとか、死とは何だろうということを実際に身近に真剣に考えるようになりました。眠れない中で考えた結論としては、いかにたくさんの人と会い、いかにたくさんの出来事と出会い、自分自身に感動を刻み込んだかということが自分自身の生きた証だろうと。貯金が幾らあったとか、あるいはどこら辺の地位まで上り詰めたということは関係ないんだろうなということも思ったときに、何かしなきゃというのがワッと湧いてきました。一寸先に何が起きるかわからないという危機感も強く感じるようになりました。

そうこうしているときに、私の弟が神戸の人に元気になってもらう、雇用を創出する、日本中から来てもらってお金を落としてもらうというコンセプトで、震災復興のデパートを立ち上げる事業をすることになり、私も勧められて、入ることになりました。“出会いが宝”と思ったからです。そこから翌年にコンチェルトということになったというストーリーです。

—— 現在のお仕事について

コンチェルトの会長以外に、社外取締役や社外監査役の仕事もしていますが、母校の大学の経営協議会の学外委員でもあるんです。そこでは、以下の様な意見を述べてます。

私たちサービス業は第3次産業であり、第1次でも第2次でもないものは全部サービスにかかわっています。弁護士さんもそうです。学校の先生、タクシーの運転手さん、日本で6~7割の人はサービス業に従事しているんです。さらに、サービス業従事者は、構造の変化でどんどん膨らむ一方なんです。

そうすると、サービスとは一体何だ。教えるだけじゃない、運転を提供するだけじゃない。要するに、人と人とのつながりの中でどういったものをどう提供したらいいかということで、しかし、それをきちんと教えてくれるところがない。これはいわゆる心理学でもない、社会学でもない、あるいは契約という意味でいうと法学かもしれない、あるいはマーケティングも全てサービスにかかわってくる、しかし、それを統括してサービス学というのを勉強するところが大阪にない。

大阪は商都ですよ。やっぱりサービス学が一番適しているのは大阪でしょう。「大阪大学で専門的に人と人をつなぐ学問

(=全仕事におけるサービスとは?)を学ぼう!社会人も学生も混合で…」そういうことをこれからも言っていこうと思っています。工学も医学もすべて人と人をつなぐ学問ですから、本当の幸せを各部門で追及するときの、基本となる汎用の概念でもあるかと思えます。今はこのイメージに、けっこう燃えています。

—— 弁護士に対してアドバイス

そんな大層なこと私は言えません。ただ、よく講演で「プロって一体何や」というふうなタイトルで話してくれと頼まれることがあります。私自身、プロって何だろうなと思ったときに、いろいろな要素がもちろんあると思うんですけど、様々な人と人との出会いの場を作ってきたり仕掛けてきた体験から言えることがあります。それは、自分が仕事をする対象、例えば弁護士でいうところの依頼者の状況にどれだけ心を添わすことができるか、その人のニーズにどれくらい自分が近くなれるかというまず心の持ち方の問題と、それから、その人の思いに気持ちに添うといっても、ツール、武器を持っていないとクライアントの満足がいく対応ができませんから、どれだけの“武器”つまりツールを持っているかということだと思います。我々の仕事でいうならば、どれだけのことを知っており、お客様にそれが説明でき、どれだけの丁寧な言葉遣いができ、困ったという状況になったときにどう対処するかの方法論を知り、場合によったら急病になれる場合もある、それにどう対応する力があるかという即応力、だから心添わせただけでどう実行力があるか、つまり精度の高い問題解決能力を持っているかという話だと思います。完成度の高い仕事をつくるには、相手に寄り添う想像力と、対応実行力の両方が大切だと思います。

—— 若手へのメッセージを

知識だけではなく、その場に身を置いて自分の体験として自分の体と頭の中にどれだけ刻み込んだかということが結構大きな武器ではないかと思えます。

最近の若い人は頭はいいのに、行動に移してない部分があると思います。スマホであちこちに行った気になる傾向があるのかもしれない。まずは一步踏み出し、人と会う。そして、2泊3日でもいいから、出来れば外国にでも飛び出してください。一回困ってみてください。スリなど多少のトラブルに遭う可能性も含めて、やっぱりいろいろなことをしてみるということが引き出しを増やすのに有効じゃないか、つまりそれが本当の教養であり、ほんものの問題解決能力を作っていくと思っています。

もちろん、その前提として、たいていの仕事は人と人との関わりですから、周りの人たちとの関係をどう大切にしていけるか、たとえば言葉をどの方法でどう発していくか、その方法などもますます磨いてほしいと思います。

(Interviewer: 伊田真広/Photo: 武田真実)

