

三重県紀北町「まおちゃんのおつかい便」

移動販売車で地元を巡り コミュニケーションで町をゲンキに！

『まおちゃんのおつかい便』 現役女子大生 移動販売 2013

現役女子大生が軽トラを使った移動販売を起業。「やりたい仕事」を実現しながら、買い物に悩む地域のお年寄りの生活を支えています。

移動販売を始めたきっかけ、仕事のやりがいなど、仕事への熱い思いと地域への温かなまなざしをじっくりとお伺いすることができました。



東 真央さん

■自分の「やりたい仕事」で地域の力に軽トラを使った移動販売を始めました。

大学3年生になり就職活動を始めたのがきっかけです。地元のコンビニでアルバイトを続ける中で接客業の楽しさを知りました。

将来、就く仕事として自分のやりたいことを考えた時、「お客さまに直接関わる仕事に就きたい」と思いました。

ところが接客業をしたくても企業や業種が正直ピンときません。今にして思えば「やりたい仕事」よりも「入れる企業」を探していたのだと思います。

次第に「自分に合った仕事を自分で始めてみよう！」と思うようになり、日頃祖父母が買い物などに出かけることに苦労し、私がよく「おつかい」として送り迎えをし

ていたことが、移動販売を始める大きなきっかけとなりました。

祖父母と同じように困っている人がきつという、そう考えた時、直接お客さまと関わりながらお役に立つことが出来る！そんな「移動販売」が受け入れられ、皆さんの力になれるんじゃないかと感じたのです。

■地域の皆さんとしっかりコミュニケーション

現在は食料品を中心に日用雑貨など約 300 アイテムを積み、一日 20~30 ヶ所を巡回しています。

仕入れは地元の方に協力をお願いし、惣菜や弁当などは知り合いの店に直接、お客さまの要望や声もいろいろお伝えしています。最初の頃は何をどれくらい仕入れれば良いのかも分からなかったものです。

ここまで来れたのも地元の方にも協力していただいたからです。常連のお客さまには私の電話番号を伝えてあるので、通常扱っていない商品でも連絡をもらえば仕入れるようにしています。

さらに、最近では「うちの方にも来てくれへんの？」という要望をいただき、曜日毎に訪問ルートを変えています。最初は、お店とお客さまという感じでしたが、最近では親戚のような情を感じています。

いつも顔を見せてくれる人が来ないと心配して家まで訪ねていくこともあるんですよ。今では皆さんを家族のように親しく思え、「あんたが来てくれるから助かる」などと聞くと、やりがいを感じますね。

お客さまの近くへ出向き、顔を合わす。この楽しみが大きいですね。



■家族の応援と地域とのふれあいを支えに

仕事は一人で出来ないことを実感しています。この仕事を始めた時、社会人としての常識や心遣いを教えてくれた家族にも感謝していますし、今では何より日々、街角で私を待ってくれ声をかけてくださるお客さまに感謝しています。

モノの売り買いには当然、会話は必要ですが、顔を合わせる中で自分のゲンキを発信し、お客さまの望まれていることを感じる。

皆さんの家の軒先でそんなコミュニケーションを深めるうちに地域全体がゲンキになっていけば良いですね。皆さんが待っていてくれる以上、これからも続け、もっと多くの人と関わっていきたいですね。

訪問ルートも紀伊長島だけでなく海山へも広げるなど、お客さまの満足をアップする工夫をしていきたいです。



◇親子の様な親しみを感じる お客様 奥川 純子さん（紀伊長島区在住）



商店が近くにないので、今まではスーパーに行った時に食料品など余分に買い込み、ムダにになってしまうことも多かったのですが、まおちゃんが来てくれるようになりムダが無くなり、経済的にも助かっています。

今ではまおちゃんと親しくなり、まるで親子のような感じ。主人も来てくれるのを心待ちにしているんですよ。



◇お客様に喜ばれるものを

谷口 美奈子さん（仕入れ元の「山花灯」スタッフ）

惣菜、丼物、弁当などを納めています。移動販売をまおちゃんがやると聞いてびっくりしました。

直接お客さまの顔が見えないので、まおちゃんから皆さんの声を聞かされると勉強になります。今後もまおちゃんと相談しながら、お客さまに喜ばれるものを作っていきたいです。

◇ばあちゃん



事務所の前でおばあちゃんと記念撮影。83歳になる祖母の政子さんが、売り物用の手づくりの煮魚などを用意して待ってくれる。「うちのばあちゃんも買い物に行くときは私に車の運転を頼む。ばあちゃんも買い物弱者だなと思った」。



◇楽しさとやりがいを感じる

仲本 あゆみさん（従業員の方）

ハローワークで従業員募集を見つけ、移動販売に興味を持ったので、今年の4月から働いています。様々な人との出会いを通じて、常連さんの知り合いも増え、会話も楽しいのでやりがいを感じています。

これからもずっと続けていければ、いいなと思っています。

◇やめたくない



東の朝は6時に地元の卸売業者で買い出しをすることから始まる。食材や母・泰子さんが作ってくれた総菜などを軽トラックに積むと、毎日ルートを変えながら、人が集まる20箇所ほどを巡る。スーパーマーケットまで歩いて30分かかるとなると、大勢のお年寄りが「まおちゃんのおつかい便」の来訪を待ちわびる。足の不自由なお客さんの家には玄関先にまで商品を持って行く。そして、頼まれれば電話1本で大根1本でも届けるサービスの良さに、町の人たちも「あの人がおらんとやってけん」と信頼を寄せている。



1日平均20か所を回り、戻ってくるのは午後4時頃。その後も、片付けや売り上げの計算、伝票整理などを黙々とこなして、一日が終わっていく。「いろいろ大変だけど、途中でやめたくないし、がんばって続けていこうと思う」。この町から買い物弱者がいなくなることなんて絶対にあり得ないから、今のスタイルが変わったり、後継者に引き継いだとしても、お客さんの所に食材を売りに行くことはずっと続けたい。どういう形かはまだわからないけど。

「まおちゃんのおつかい便」

熊野灘に面した三重県南部の紀北町。森が背後に迫る集落を、白い軽トラックがゆっくりと走る。車体には「まおちゃんのおつかい便」の文字。スピーカーから松任谷由実の「ルージュの伝言」が軽やかに流れる。空き地に止まると、近所のお年寄りの女性が一人、また一人と集まってきた。



▽ありがとう

「おっはよー。今日は寒いな、おばちゃん」。

運転席から降りた東真央（22）が総菜や弁当、果物が入ったケースを荷台から取り出し、車の脇に手際良く並べていく。

パーカに細身のジーンズ。栗色（くりいろ）の長い髪が風になびく。

「大福餅はあるかな」 「ああ、持っとるよ」。

品物を両手で女性に渡し、目を見て「ありがとう」と伝えた。

東が両親、弟と暮らす紀北町で移動販売を始めたのは、大学3年だった昨年2月。今春に大学を卒業した後も、職業として続ける道を選んだ。

その一日は慌ただしい。

午前7時には事務所に出て、冷蔵庫から食品を車に積み込む。その後、卸売業者を回り、パック入りの煮物やフライなど売れそうな商品を選んで購入していく。

午前8時すぎ、港に立ち寄り、水揚げされた魚の競りに集まった人たちに販売。終わると山あいの集落やデイサービスの施設に向かう。日によってルートを変え、一日に15カ所ほどを回る。

客の多くは過疎化が進む集落のお年寄りだ。休みは日曜日だけ。風雨が強くても出掛けていく。「来るのを待っていている人がおる。勝手に休まれへん」。外で長時間待つ日もあり、真冬は練炭こんろで暖を取る。



「まおちゃんのおつかい便」が走るのは、月曜日から土曜日。

朝7時過ぎには仕事場にやってきて、朝は仕入れをして、午前は魚市場や山間部へ。そして、お客さんの家の玄関先まで軽トラを乗り入れて、商品を手際よく並べていく。

▽直感

実家から電車で片道2時間以上かけて通い続けた大学生活。専攻した文学部の授業を面白いとは思えなかった。

3年生になり就職活動の時期が迫っても、何が自分に合う仕事か、ぴんと来ない。ただ「接客に向いているのでは」との漠然とした思いはあった。「コンビニでアルバイトした時、お客さんとの何げない会話が楽しかったから」

そんな時、ニュース番組で、過疎地域で買い物に不自由するお年寄りが移動販売を利用している姿を目にした。

すぐに祖母政子（83）のことが頭に浮かんだ。長い距離を歩けず、よく車で買い物に連れて行っていた。

スーパーに行くのが大変なお年寄りが、紀北町にもたくさんいる。「私の仕事はこれやと思った。直感やった」

自称「せっかち」の東の動きは早かった。家族の支援を受け、早速中古のトラック

を購入。食品を扱う資格を取り、仕入れ先の算段を付けた。

最初は、飛び込みで訪れた民家で警戒され「要らん、要らん」と即座に断られた。「売れ残りも多かったから、かなり落ち込んだんじゃないか。でも、弱音は吐かなかったな」。東を後押ししてきた漁師の父美治（58）は言う。

「車に乗れず買い物に行けんような人は、自宅でガス使って調理するのも大変やと思って、食べきりサイズの総菜が売れると思った」。

行きつけの居酒屋に頼んで作ってもらった総菜は最初は全然売れず、家族が買った、自分も売れ残りを食べ過ぎて一時は五キロも太ったりした。

年金暮らしの祖父母は五千円分くらいまとめ買いし、内緒で近所に配っていたことも、後で知った。

起業当初は一軒一軒ノックして、「おかずの移動販売してるんですが、利用してもらえませんか」とお願いして回ったが「うちはいいです」「ほかで間に合っとるでいらん」などと冷たくあしらわれた。「どういう言葉遣いをすればいいか分からなかったし、多分顔もこわばっていた」と当時を振り返る。

ある日のこと、山間部の集落に住む知人の母親を訪ねると「いきなり行ってもなかなか相手にされんやろ。そういうことなら私が紹介したるわ」と言ってくれた。

自転車の後ろについて十軒ほど回ると、行った先々で「あんたがこ（買）うとるんやったら私も買うわ」。

販路は紹介でどんどん広がり「この地域の人紹介したるわ」と、集落まとめて得意先になったり、知人のケアマネジャーに「この人買い物も大変みたいやで行ったって」と言われて回るようになったりした先もある。

評判は少しずつ口コミで広がった。

苦労を重ねるうちに、顧客のニーズが見えてきた。日持ちするようなお菓子やバナナの他、リンゴやイチゴなど季節ごとの旬の果物が案外売れる。

連れ合いに先立たれたお年寄りが仏壇に供えるために買うことも分かった。





▽頼み事にも応える

頼まれればトイレトペーパーやティッシュなどの日用品も買いに行く。薬局が遠いお年寄りには、処方箋を預かり薬を受け取りに行くこともあった。まさに「おつかい」の感覚だ。

なじみの高齢女性の自宅。「まおちゃん、テレビ映らへんのやけど見てもらえん?」。真央さんは「電器屋さんやないんやで、そんなもん分からんわ」と苦笑いしながらも、上がりなれた様子で家の中に入り、配線の接続不良を見つけた。

つなぎ直すとテレビがついた。「ありがとう。これ持ってき」。にこにこ顔の女性が真央さんにあめを手渡す光景は、さながら様子を見に訪ねてくる孫娘を心待ちにする祖母が、別れ際に「また来てね」との思いを込めているかのようだった。

顧客のおじいちゃんやおばあちゃんの日常の悩みを親身に聞き、できることはその場で解決する。ただ物を売るだけじゃないから「おつかい」なのだろう。

「ずっと通うようになると性格も好みも分かってくる。自分のおじいちゃんおばあちゃんに近い感覚になる時もある」。お客さんは名前呼び、頼まれたことはすぐやるフットワークのよさを心がけているという。

交通の便が悪い地区で、夫と2人暮らしの大西令子（82）は週3回は利用する。「以前は工事のダンプが行き来する道を25分かけてスーパーまで歩いていた。最近では欲しい物を電話で頼む。うんと助かっている」

意外だったのは、近所にスーパーがある町中心部でも同じように買ってくれること。「わずかな距離でも、歩いて行けへん人がたくさんおる」

固定客もできた。

でも、同じ商品ばかりだと飽きられてしまうのではないかと心配は尽きない。「当面の目標は新たな商品の仕入れと、販売地域の拡大」。将来を見据え、そう口にする。



▽内緒話

2005年の合併時に2万人を超えていた紀北町の人口は約1万8千人まで減少。65歳以上の割合が4割に迫り、全国平均を大きく上回る。

空き家が目立つ集落で、東は仕事の枠を超えてお年寄りの手助けもする。洗濯物を干したり、家に上がってストーブの灯油を入れたり。「誰にも言えないから」と、内緒話を打ち明けられることもある。

「仕事を続けるうちに、買い物だけではなく、私と会うのを楽しみにしてくれている人たちがおるのが分かった。それが、すごくうれしい」

過疎化の流れは東の世代も無関係ではない。町で唯一の高校は3年前に閉校。町内

に出産できる病院はなく、町民は周辺の尾鷲市や松阪市まで出向くことになる。仕事も限られ、故郷を離れた同級生は多い。

「都会の暮らしに憧れはないのか？」東にそう問うと、こんな答えが返ってきた。

「少しはあるけど、今は自分が必要とされていると感じている。この土地は人柄がいいし、家族もいる。外に出てもすぐに寂しくなると思うな」



「真央さんはやはりお金よりもやりがいを重視しますか？」

「おつかい便」を始めるときは稼ぎたいという気持ちもあったけど、誰かに必要とされているということが大きくなってきたかな。

やりがいもあるし、「もう辞められない」というところまで来ているというか。もしやめたら「この人が困る」「あの人が困る」って、頭に浮かぶから。

周りから見たら「すごく大変なことをやっているのにこれだけの儲け？」って思われるかもしれないけど、それは周りの感覚であって私は充分。お客さんはこれからもどんどん増えていくしね。

紀北町内の40カ所を軽トラックで巡回しており、体の不自由な方のために自宅内で販売を行うこともあります。



2017年にはスーパーマーケット「Otsukai」をオープンし、移動販売を終えると自ら店頭立つ。週末は家族で経営する喫茶店兼BARでも働く。



最初は「おつかい便」だけ始めて、その半年後くらいに居酒屋、2017年の9月にスーパーを始めた。だんだんやることが増えているけど、ぼーっとしているのがすごく嫌いやし。それはたぶん親譲りかな。仕事をするのが「大変なこと」じゃなくて、「当たり前」という感覚を刷り込まれた。漁業をやっているお父さんを小さい頃から手伝っていたけど、「うちの仕事を手伝っておけば、できない仕事なんてないぞ」って言われていて。その頃から嫌々やるんじゃなくて、「これが将来の自分のためになる」と思いながらやっていたのが、たぶん今に繋がってる。することがいっぱいあるっていいなって思ってるかな。