



24年度は新、中、サ、3拍子揃って好成績 新入社員42名入社、厳しくなるエンジニアの採用

札幌トヨタ自動車
石本 康平社長

3月が決算月のディーラーが多いが、石本社長に同社の平成24年度(平成24年4月～25年3月)の経営活動を総括してもらった。「今年度は、新車、中古車、サービスとも好調に推移し、3拍子揃って合格点の年であったと思います。この3本柱をバランスよく経営することがディーラー経営のコツであり基本だと実感しています。

具体的には、新車登録は112%(対前年比)をクリアし、7100台を超える実績となりました(レクサスを含む)。前期はハイブリッドのアクアの新発売と補助金対策で乗り切り、後期は補助金が終了し懸念しましたが、アベノミクスの景気回復期待ムードや昨年末の新型クラウンの販売が予想以上に好調で波に乗った状況でした」

「新型クラウンは一目でクラウンと分かる王冠をモチーフとした迫力あるフロントフェイスやボディにピンク色が登場(販売は今年12月の予定)し話題性やPR効果が大きいですね。ピンクカラー車を本社ショールームに1台期間限定で展示していますがショールームに入ってまた、外からウインドー越しに写真を撮ったり、じっくり眺めていくお客様が多くなりました」

「新型クラウンはフォーマルな“ロイヤル”シリーズと、スポーティな“アスリート”シリーズという個性異なる2つのスタイルをラインアップしていますが、販売比率は約5対5でアスリートの人気が高まり比率が上がりました。アスリートのお客様は個人客が多いので当社として増販のチャンスと考えています。また、ハイブリッド車と4WD車では北海道は経済性よりも安全性を優先し4WDを選択するお客様が多いですね」

「新型クラウンに限らず、当社ではハイブリッド車のプリウス、アクアも販売を強化し『ハイブリッドの札幌トヨタ』の存在感を高めていきたいと思っています。そして、クラウンユーザーには『一家に2台』を薦めるという伝統的な(?)販売戦略を推進していく考えです。新車の小型車対応にはアリオンとポルテが重点です。これらの要素が新年度の販売方針の基本にもなると思います」

「中古車部門も良く健闘しました。人気車種のタマ不足の中で小売り3770台(対前年比105.5%、内レクサス92台)の成果を上げました。新型クラウンの下取り車が増えていますがこの下取り車をいかに短期間で売るか、在庫回転率を早めることが出来るかが今後の課題です。サービス部門も売り上げ91億円(同99.3%)、社外整備台数107%と頑張ったと思います。サービス来店客には、『お客様の立場に立った説明やアドバイス』の仕方を工夫し、より長いお付き合いをして戴くことが肝要で『ウェルカムサポート』の車検入庫時加入率(34.7%)を高めることに尽きると思います」

「4月1日は入社式。今年はスタッフ25名(内女性4名)、エンジニア16名 事務1名、合計42名の新入社員が入社しました。新人のフレッシュな気持ちは清々しいですね。新卒のエンジニアの獲得競争が熾烈になってきています。理由は少子化で学生数が減少傾向の中、就職先は本州のメーカーを希望して北海道を離れる学生が多いからだと思います。良い人材を獲得することが将来の会社繁栄のカギとなりますのでキャリア形成のための人材教育の他に、店舗の積極的なリニューアルなどでES、CSを高めて優秀な学生を採用できるように一層努力していきたいと思っています」と会社の舵取り(経営)に自信と落ち着きを増してきた石本社長の表情は明るい。

[▲ ページトップへ戻る](#)



北海道の軽自市場はまだまだ伸ばせるポテンシャルがある 魅力的な車の増販は革新的な店舗力とおもてなしの店員力が

ダイハツ北海道販売
細田 真一社長

『軽自動車を主力とするメーカーとしてダイハツは(軽自販売)NO1にこだわっています』ときっぱり。昨年6月に就任以来10ヶ月経過した細田社長の経営方針に推進力が増してきた。今年の抱負を聞いた。

「北海道の軽自動車販売は登録車に比べて全国(36.9%)よりまだ低く(33.8%)今後の増販に期待できる魅力的な市場と思います。また、昨年、全国の軽自販売(197万9148台)に占める道内(7万1547台)の比率は3.62%となっています。よく、北海道は5%経済と言われていいますのでまだまだ努力の余地があると言えます。

また、昨年のダイハツの全国軽自シェアは34.1%、道内のダイハツシェアは33.3%でしたので全国平均にあと一歩というところではあります。

昨年、当社の軽自販売は約15千台で対前年比133%という実績を上げることができました。販売の牽引車(戦略車種)はムーヴ、タント、ミライースです。特に昨年12月にビッグマイナーした新ムーヴは大好評です。低燃費と低価格に加え軽初の衝突回避支援システム『スマートアシスト』を搭載した安全性などが支持されたのだと思います。また、内装も大幅に向上しています。購入層の年齢は幅広い層から支持を得ていますが女性比率が高いことも特徴です」

「全国的に自動車市場は軽自動車志向が強くなっていますが、これはメーカーの努力により『軽自動車の商品価値』が変わった、進化したということと軽自動車の魅力である『安価、低燃費、経済性、機能』などがお客様に理解されてきたということだと思います。

北海道の販売店(協会)ではさらに軽自動車への理解促進に努めていく計画です。そして、『軽自で良いではなく、軽自が良い』にユーザー意識が変われば成功です。また、軽自の市場が拡大することは当社にとっても大きなプラス要因となりその成果を期待しています」

「軽自動車の進化とともに販売店の店舗の改革、売り方含めた全てのお客様との接点業務の研究も必要と思います。当社ではカフェプロジェクトとして、おもてなしのある店を目指して展開しています。ショールームの主役は車ではなくお客様というコンセプトです。また、展示車は試乗車にもなるようにしています。また、今後は市場があり当社がカバーしきれていないエリアへの店舗の拡充(店舗力)を考えています。」

「『販売は人なり』と言うくらい人材の育成は大事です。社員を増やし有用な人材特に、女性を積極的に登用していきたいと考えています。マナーが良く、人間関係がうまく出来るそんな人物像(店員力)を育成していきたいですね。今年の新入社員は営業6名(内、女性4名)、エンジニア8名ですが、新卒に中途採用を採用し戦力を強化して当社のお客様をしっかりと増やしていきたいですね」と有言実行で邁進する細田社長の一挙手一投足が注目される。



「新型Aクラス」の増販で創立25周年に華を添えたい 他社に負けないおもてなしでブランドイメージを高めたい

メルセデス・ベンツ札幌中央
取締役店長 黒田 隆司

学生時代は夏になると自転車旅行(ツーリング)を謳歌し道内各地を廻っていたという黒田店長に自動車販売業界入りのきっかけやディーラー人生のあれこれを聞いた。

「大学時代は授業もそこそこに青春を楽しんでいましたので、私はあまり就職のことを真剣に考えていませんでした。しかしながら周りがどんどん就職先を決めていきますので、学生課で求人先を探し、なんとか北海道マツダに入社することが出来ました。運転免許証は入社してから系列の白石中央自動車学園で取得しました。そして小樽支店の営業に配属されたのがディーラー人生の始まりですね」

「北海道マツダでは小樽支店から、岩見沢支店、そしてマツダの新チャンネル、オートラマ手稲店に配属されました。営業の面白さが分かってきた頃でしたね。平成元年10月に会社では輸入車事業を始めると言うことでシュテルン札幌が創立されました。私も翌年8月に辞令を受けオープンに参加し、今日に至っています」

「シュテルン札幌創立から暫く、今までは輸入車のユーザー層とはあまり接触がなくお客様のアプローチ先に苦労しました。当時はターゲットとなる名簿を集めDMを出して訪問するという販売の基本を実行していました。ですから、今でも販売は訪問活動を重視しお客様と面と向かってコミュニケーションを取るよう指導しています。当社のメルセデス第1号車は女性の不動産会社社長でEクラスを購入して戴きました。暫くは、シュテルン札幌という会社の知名度が低く苦労しましたが創業6年目で黒字転換し感無量でした」と創業時の苦労を懐かしむ。

「会社は今年10月に創立25周年を迎えますが、20周年の時に大々的にセレモニーを挙行了しました。今年1月17日発表の『新型Aクラス』は当社25周年の記念車にすべく増販に力を入れたいと思います。

最近、輸入車各社でも小型車がどんどん出てきて国産車とも競合になっています。『新型Aクラス』はサラリーマンや女性の方まで幅広い層にご好評を戴いています。週末のショールームは来店客で賑わっていますが、若いご夫婦やカップルにも関心を寄せていただき商談に結びついています。

今年の新車販売目標はセールスマン7名で対前年比1.3倍の150台達成を計画しています。増販のためにはショールームを活性化させることが重要ですのでいろいろ企画をしていきたいと考えています。また、高級車を販売するにふさわしい社員のマナー、知識など品格のある店づくり(店の雰囲気)を目指しています。しかし、決して敷居の高い店ではありません。お客様には皆平等なおもてなしで対応し、シュテルン札幌のブランドイメージを高めたいと思います」

「会社はこれから創立30年、50年と未来に向けて繁栄を続けなければなりませんので、札幌の中心部にも出店し社員も増やしてベンツ車の増販に寄与していきたい。これがこれからの私の夢であり、目標ですね」と前向きに考える黒田店長、今後の経営者としての活躍を期待したい。

■プロフィール

黒田 隆司(くろだ・たかし)

昭和32年11月生まれ、55才。留萌市出身。

昭和54年3月小樽商大卒業

同年4月北海道マツダ販売入社

平成2年8月 シュテルン札幌に移籍

平成24年5月 同社取締役店長

現在に至る