



## 店舗全員のおもてなしで『選ばれる店』づくりに全力

札幌トヨタ自動車  
石本 康平社長

社長就任3年半が過ぎ、今年は「おもてなし」の向上で「選ばれる店」、明るい会社づくりを目指したいという石本社長に昨年の実績や今年の方針を聞いた。

「2013年暦年の新車販売は、対前年比107.5%（レクサス含む）。特に、レクサスの販売が30%伸び好調でした。また、新型クラウンの代替え需要に加え、アクア、プリウスのHV車は地域NO.1を確保でき、ほぼ満足のいく年でした。消費税増税による駆け込み需要という要因は実感できる程は無かったと見ています。

札幌・室市場（除軽）の占拠率も前年8.2%から8.7%に上昇し、目標の10%が射程に入ってきたと意を強くしているところです。U-Car部門は、前年比106%（小売105%レクサス含む）と在庫不足のなかで善戦しました」

「今年の新車販売は、日本自動車工業会が国内需要見通しを前年比9.8%減と予測、また、トヨタもオールトヨタの販売は約6%減と予測しています。当社は道内の景気回復状況や消費税率引き上げなどの要因で前年比91%を計画しています。

ただ、今年クラウンの新車効果が持続的に続く期待感と更にHVの4WD車発売が予定されていますので増販を計画しています。また、アクア、プリウスのHV車は年々、トヨタ陣営内での販売競争が激化してきていますので、当社の総合販売力で優位性を確保し、ハイブリット車販売NO.1を保持する覚悟です」

「総合販売力を発揮するためには、CS（お客様の満足度）の向上、つまり『お客様に信頼される営業』の量と質を進化させなければなりません。

ゆえに『平成26年度方針』の第一番目に、“店舗全員のおもてなしで『選ばれる店』づくり”を掲げました。『選ばれる店』とは、お客様に『札幌トヨタ』という会社、『私が車を買った、この店とスタッフ』というプライドとステイタスを持って頂くことに他なりません。つまり、それだけの“おもてなし”を供与しなければならないということです。

“おもてなし”はまず笑顔（スマイル）から。そして、プラス・ワンの賢い買い方を提案したいと思います。『挨拶・表情・態度・身だしなみ・言葉遣い』の接遇5原則の実践を徹底します。また、顔の見えない対応の『電話の接遇』にも気を配らなければなりません。今年も万全を期して社員教育も十分やっていきたいと思っています。

接遇5原則を全社員が身につけ、“おもてなし”が当社の企業文化となれば、必然的に『総合販売力NO.1』の会社としてお客様に支持されると思います。その上、会社としてもインフラ整備、店舗のリボーンを積極的に進めて行く計画です」と社員のヒューマンカ（ソフト）と店舗力（ハード）のリボーンに積極的に取り組むという石本社長。

---



## 来期は1万台販売体制スタートの年、拠点のリニューアルなどでサービス体制を拡充

ホンダカーズ北海道  
手塚 完二社長

ホンダカーズ北海道の業績が年々、好調に推移している。ホンダ直系ディーラー全国31社あるなかで、プロパー社長は現在4名という。全国のホンダディーラーが注目し、就任3年目を迎えた手塚社長の経営哲学や方針などを聞いた。

「当社の昨年実績は、カーズ事業暦年で前年比111%、8124台の登録実績を挙げることができました。また、法人事業を含みますと9779台、前年比102%の実績となります。

今年度の事業方針は、『ホンダ100万台を見据えた、1万台販売体制を構築し、全拠点安定黒字化の実現』を目指しています。ハード面での取り組みでは、拠点のリニューアル化を推進、2007年の統合後、6拠点目となる南小樽店を昨年12月にオープン。また、需要拡大に向けて、新たに年間1万5千台規模の新車納車整備センター、グロス北海道江別センターも昨年12月に立ち上げました。

「また、今年、1月20日からスタートしました『24h緊急サポートセンター』の稼働に向けては、これまで積極的に取り組んできましたJAF加入ユーザーの獲得で、昨年、暦年において北海道全ディーラー、ナンバー1の獲得実績となりました。今後においても、可能な限りJAF加入ユーザーの獲得を図っていきたくと思っています。そして、販売店の使命である、お客様への安全、安心の提供を果たしていきたいと考えています」

「次年度の販売計画ですが、ホンダは4月以降、既存機種の商品強化と6つの新型車を投入する計画です。これを受け当社の販売計画台数はカーズ事業で、今期計画に対し27%アップの1万1545台、法人事業を含み1万3589台に決定、いよいよ1万台販売体制のスタートとなります」

「会社が目指すビジョンは、地域社会から存在を期待され、信頼されるNo1ディーラーとなり、地域社会に貢献する」ということです。

会社は自らの夢に向かって、果敢に挑戦し、未来を担う人づくりを積極的に進めていく方針です。お互いを認め合い、足りないところを補完し合い、常に目標に向かって前向きに行動できる社員、そしていつも元気で明るい雰囲気職場をつくっていきたくと思います」と既存ディーラーとひと味違ったコンセプトでホンダイズムのディーラー経営を目指す手塚社長。何事にも新鮮な感覚で実行に移し、お客様や社員の意見に耳を傾ける手塚社長のこれからの経営が楽しみだ。

同社は2007年にホンダのチャンネル統合により札幌市内ホンダ3社が統合して「ホンダカーズ札幌」としてスタートし、その後ホンダカーズ旭川中央と合併、屋号を「ホンダカーズ北海道」と変更した。

社風や企業風土が違った会社の合併であったが、現在は、社員一人ひとりが会社の方針や価値観を理解、共有する組織に仕上げた。ホンダ直系の販社として道内のホンダ店はもとより、全国のホンダ店のリーダー的存在となっている。

レンタカーは環境への取り組みから今後、ハイブリッドカーとEVカーのウエイトが高くなっていく見込みです」とレンタカー業界のキャリアが長く、業界に精通している田口社長の経営手腕に期待したい。

### ◆ プロフィール

昭和29年(1954年)10月11日北見市常呂町生まれ、血液A型  
昭和52年(1977年)3月神奈川大学経済学部貿易学科卒業  
平成18年(2006年)6月ホンダカーズ札幌常務取締役統括部長  
平成20年(2008年)6月専務取締役事業統括部長  
平成24年(2012年)1月ホンダ四輪販売北海道代表取締役社長  
現在に至る。



## 今年度、在籍会員数の計画

### 62万4千人を早くも達成

日本自動車連盟北海道支部

太田 悦司 事務局長

―昨年12月末に念願の在籍会員数60万人を達成(60万512人)した北海道本部、今年度に入っても会員数は順調に伸びている。太田事務局長に見通しなどを聞いた。

「今年度期首(2013年4月)は全道在籍会員数が61万1557人でスタートしましたが、9ヶ月後の昨年12月末の会員数は1万4885人増の62万6442人と、年度計画の62万4681人を早くも上回る嬉しい経過となっています。昨年の暦年では2万4169人増となります。

今年度はあと3ヶ月間(1～3月)残していますが、新車販売市場は消費税増税による前倒しや新型車登場などで活性化しており、新車ディーラーの販売状況は好調に推移するものと思われます。JAFとしてもこの上げ潮ムードに乗り、在籍会員の拡大に繋がりたいと思っています。在籍会員拡大のキーワードは新規入会促進と会員の『退会抑止策』ですね」

「この会員数伸張の要因としては、新車ディーラーや関係会社の入会への積極的な取り組みを始め、ロードサービスの活躍(テレビや新聞などで再三、サービスカーの出動風景などが紹介された)、JAF優待特典の充実、会員に喜ばれるイベント企画など、北海道本部一丸となった取り組みや努力の賜と理解しています。今後も一層、在籍会員の安全と安心なカーライフをサポートしていきたい、そのために職員がいろいろと知恵を出して一層努力したいと思います。

なお、札幌支部は1月～2月、降雪や気温低下による冬期繁忙支援のための『ロードサービス特別支援隊』を全国のJAF本部から派遣してもらっています。特に冬期間のサービスカー救援依頼増加に敏速に対応できるよう万全の体制を敷いています」とロードサービスの活躍振りも熱心に話す太田事務局長。

(参考)年度期首の在籍会員数の推移 \*( )内は前年増減数

山田 利寛(やまだ としひろ)氏

平成5年 20万7778(-----)

平成8年 33万1544(3万6782)

平成11年 41万3513(2万6944)

平成13年 50万8498(6万7094)

平成25年 61万1557(2万5135)