

## お客さまと接する時、常に自分らしく自然体で

今回お話をうかがったのは、札幌日産自動車 月寒店に勤務して5年目となる佐藤裕子さん。市内の高校を卒業後、約7年間にわたって現在とはまったく畑違いの業種で受付や事務職をこなしていたという佐藤さんは、いわゆる中途採用組。

ある日、日産ユーザーである実父とともにディーラーを訪れた際に、生き生きと働くスタッフの姿に感銘を受け、同時に「クルマを通じて、お客さまとより深く関わらせていただいけることに大きな魅力を感じました」という。しばらくして、札幌日産の求人を知り、思い切って転職を決意。その結果、見事に採用となった。配属後間もなく、持ち前の明るい人柄と社会人としての長年の経験から、徐々に頭角をあらわした佐藤さんは、今では同店でもトップクラスの営業成績を積み重ね、ゆくゆくは管理職へと周囲の期待も高まっている。

しかし「実は、転職当時クルマの知識はまったくないで、何が分からないのかも分からないといった状況でした。専門書を読んでも、理解できない部分がたくさんありましたので、工場長や諸先輩に直接教わりながら、ほぼ実地で勉強したんですよ」と屈託ない笑顔で振り返る。その時、佐藤さんが徹底したのは「必



【プロフィール】佐藤 裕子(さとう ゆうこ)さん。札幌市出身。30歳。北海道札幌啓成高等学校普通科卒業。2008年4月入社。マイカー「マーチ」。

ずメモを取ること」だった。それらをファイルに綴り、自作の虎の巻に仕上げたらしい。今でも佐藤さんは、「お客さまに不正確な情報をお伝えすること、信頼を損ねてしまうこと」という責任感から、時折そのファイルをひも解いては、基本を確認するそうだ。それはおそらく、初心を忘れてはならないという、彼女なりの戒めとお見受けした。

佐藤さんのモットーは「常に自分らしく自然体でいること」。すなわち、商談相手によって無理に自身をとりつこうようなことはせず、初めて合う人ともできるだけ素のまま接することである。一見簡単なようで、誰もができることではない。しかし、誠意をもって顧客に尽くしたいと願う佐藤さんの強い思いと、地道に積み重ねた努力が、それを実践する糧となっている様子。

そんな佐藤さん直属の上司・稲田浩太郎マネージャーは「明るくハキハキとして、何事にも意欲的に取り組んでくれる彼女は、いつも商談の場に笑顔を運んでくれます。お客さまのフォロー業務も、安心して任せられますね。今後は、当店の営業リーダーとしての役割も十分に果たしてくれることでしょう」と、温かい視線を送っていた。



【取材協力】札幌日産自動車株式会社 月寒店  
札幌市豊平区月寒東1条15丁目1-26  
電話 011-851-3121



100%電気ですること注目しているリーフの説明をする佐藤さん。発売から3年が経過しているものの、日産ユーザーはもちろん、他社の愛好家たちも未だに高い関心を示すそう。

# 仕事に輝く彩女図鑑

ディーラー編 Vol.02

取材・写真/青柳 健司(フォトライター)

女性時代到来と言われる今、ビジネスの「線」で生き生きと鮮やかに活躍されている「彩女(さいじょ)たちの思いを綴る。クルマをつくる人、売る人は男性が中心であった。モーターセッションも、男性主導で成し遂げたものと言える。しかし、次世代のクルマ社会は、女性の視点や活躍なくして成長も望めない」と本誌は考える。そしていま、自動車ディーラーでは女性のセールスコンサルタントやシヨールームレディが日々活躍し輝いている。そんな彼女たちの素顔と活躍ぶりに触れていく。



第2回  
札幌日産自動車  
月寒店  
カーライフアドバイザー  
佐藤 裕子  
さん