

お客さま目線でご提供することで喜んでいただける



【プロフィール】金沢郁子（かなざわ いくこ）さん。留萌市出身。32歳。東海大学札幌キャンパス生物理工学部卒業。2003年4月入社。弓道2段。マイカー「Fit」。

「さんは、「毎日が勉強でした。専門書を読み、工場に足を運び、先輩や上司の接客ぶりを見て覚えながら知識を蓄えていきましたが、お客さまから教えていただいたことが一番大きかったですね」と頬を緩める。特に、数多の筋金入りHondaファンからは、今も学ぶ事が多いそうだ。

直属の上司である谷口浩一店長は「飛び込み営業で契約に至ったこともあり、負けず嫌いな性格が仕事ぶりにより意味で現れていますね」と微笑む。さらに「お客さまとの対話力や対応力、そして処理能力にも長けていますので、後進に非常によい影響を与えてくれるんですよ」と続ける。

今回ご登場いただいたのは、Honda Cars北海道に入社して10年目、現在は宮の森店スタッフとして主にフロント業務をこなしている金沢郁子さん。

大学時代は生物工学科においてバイオテクノロジーを研究していたという、いわゆる理系女子。しかし、就職時は接客業を希望され、念願かなって同社に営業スタッフとして採用になったという、いささか珍しい経歴の持ち主だ。

金沢さんが接客業に進んだ理由は、大学時代のアルバイトがきっかけ。「居酒屋さんやガソリンスタンドなどのアルバイトを通して、一所懸命何かを提供すればお客さまに喜んでいただけるんだということと、それを直に感じるこの嬉しさを知ったんです」と振り返る。だから、研究職には進まず、営業職を選ぶに至った時、迷いは一切なかったとのこと。とは言え、クルマの知識はほとんどなかった金沢

そんな金沢さんが常に意識しているのは、「お客さま目線のこと」。会話の中から、どんなライフスタイルで、クルマに何を求めているのかをいち早く掴み、その視点でアドバイスしていく。自動車販売に限らず営業職の基本中の基本とも言えるが、それをしっかりと地道に実践し続けてきたからこそ、今日の金沢さんがある。

その実績が評価され、5年ほど前からはフロント業務につき、主に初来店の人々に応対する日々を送っている。言い換えれば、宮の森支店の「顔」といった存在である。また、社内資格であるチーフセーフティコーディネーターの立場から、時おり顧客への安全運転の指導を受け持つこともあるそうだ。

女性ユーザーの割合が増加しつつあると聞く昨今、「お客様目線」を実践する金沢さんの手腕にかかる期待も、日増しに大きくなっているようだ。

【取材協力】 **ホンダカーズ北海道 宮の森店**
札幌市西区二十四軒3条7丁目2-21
電話 011-644-9301



仕事に輝く彩女図鑑

ディーラー編 Vol.03

取材・写真/青柳 健司(フォトライター)



第3回

ホンダカーズ北海道
宮の森店

金沢 郁子
さん

女性時代到来と言われる今、ビジネスの一线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。モータリゼーションも、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ョ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。