

## お客様と直接交渉することが楽しく 大きなやりがいを実感

道内を代表するトヨタディーラーとして歴史と実績をつみ重ね続け、2016年に創立70周年を迎える札幌トヨタ自動車(株)。その伝統を継承する本社(特販部・中央店)ショールームに勤務され、上司・同僚から顧客に至るまで、同拠点の顔として広く認められている存在が河上紀子さんその人。

ショールームにおける多様な業務で中心的な役割を担い、CS向上のために日々努力を続けながらも、同時に営業成績を求められる難しい立場にあるが、直属の上司である岡田



河上 紀子(かわかみのりこ)さん、鳥牧村出身。31歳。札幌大学・経済学部卒業。2008年4月入社。マイカー「ポルテ」。

と考えるようになりました」という。一般的には、顧客との信頼関係を築き上げるには相当な努力と忍耐が必要で、さぞ苦勞も多かったかと思われるが、河上さん曰く「もちろん、実際に勤務してみると、大変なこともたくさんあります。でも、そんなお仕事がしたくてこの会社に入社しましたので、むしろ大きなやりがいを感じています。これからも、その気持ちは変わらないと思います」とニコリ。

入社当時は白石支店勤務で、顧客はほとんどが個人だった。一方、6年前より配属となった特販部は所在地が市内中心街にあるため、必然的に法人客が占める割合が多くなる。その環境の変化に適応してきた河上さんの対処法をお尋ねすると「諸先輩からいただいたアドバイスで入社当初に始めたのですが、全ての情報を手書きした手帖を、休日でも常に手元に置いて活用しています。タブレットなどのデジタル機器も確かに便利ですが、ページを開けば確認したい事柄が、日時や関連の連絡先なども含めて一目瞭然になるように私なりに工夫しましたので、とても役立っています」と微笑む。

高一次長の「お客様からの信頼が厚く、ミステリーショッパーによる社内の厳格な抜き打ち調査でも常に抜群の成績を残してくれます」との言葉通り、その能力は周囲の多くの人々が高く評価することだ。

そんな河上さんのキャリアは、一営業マンとしてスタートした。「就活にあたって接客業を強く志望しました。当社の求人内容が、外勤なども含めて男性と全く同じ条件でしたので、それも希望通りだったんです」と微笑む。営業職を志した理由を尋ねると「販売成績次第で正当に評価していただけるからです」とキッパリ。

きっかけは、学生時代に経験したアルバイトにある。「実は、時給にひかれてカラオケボックスで深夜の店内吸引のような仕事をしていました。もともと人と打ち解けるのが早い方でしたので、通りがかりのお客様をたくさんご案内しました(笑)。お客様と直接関わって交渉することがとても楽しくて、将来もこのようなお仕事ができればいいな

とんだが個人だった。一方、6年前より配属となった特販部は所在地が市内中心街にあるため、必然的に法人客が占める割合が多くなる。その環境の変化に適応してきた河上さんの対処法をお尋ねすると「諸先輩からいただいたアドバイスで入社当初に始めたのですが、全ての情報を手書きした手帖を、休日でも常に手元に置いて活用しています。タブレットなどのデジタル機器も確かに便利ですが、ページを開けば確認したい事柄が、日時や関連の連絡先なども含めて一目瞭然になるように私なりに工夫しましたので、とても役立っています」と微笑む。そんな河上さんの創意工夫の賜物である手帖に対する周囲の評価も高く、岡田次長は「手帖をしっかり活用できているから、お客様対応が非常に早く、そして的確です。素晴らしいお手本ですので、後進のスタッフには『河上さんをまねしなさい』と常に指導しているんですよ」と、温かい視線を投げ掛けていた。



「休日にはハーレーに乗って遠出するなど気分転換術にも長けています」と岡田次長



【取材協力】 札幌トヨタ自動車 特販部  
札幌市中央区1条7丁目3-8  
電話 011-231-9711

# 仕事に輝く彩女図鑑

ディーラー編 Vol.14 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、ビジネスの一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。

第14回  
札幌トヨタ自動車  
特販部  
河上 紀子  
さん