

# なんでJOB



南港店 店長 **伊藤 慎吾**

2023年度の売上台数トップを獲得した南港店店長の伊藤慎吾さん。プレイングマネージャーとして活躍する伊藤さんに、売り上げトップの秘訣や仕事をする上で心がけている点、今後の目標などについて話を伺いました。

### 売上台数トップの成績を残せた秘訣を教えてください。

担当したお客様の多くが購買意欲の高い方であったこと、南港店で営業を担当するのが自分一人であった点などを踏まえれば、今回の成果もそこまで特別には感じられないというのが、正直な感想です。

ただ、そのような中で自身の成績について分析するならば、やはり「お客様の要望に沿う」姿勢を徹底してきたことが大きかったように思います。よほど珍しいものではない限り、取り扱う車種に関して同業他社間で大きな違いはありません。では、どこで販売数に差が出るのか。それは、「誰から買うか」という点にあると思います。人として信

頼され、「この人から車を買いたい」と思ってもらえるようになるには、車を扱うプロフェッショナルとして、仕事を完遂する能力が必須。値段や状態などに関する確実な説明や熱心さ、真摯な姿勢……。それらの点を意識しながら対応してきた部分が、数字に繋がったのかもしれない。

### 仕事をする中で、モチベーションを維持できている理由は何ですか。

何事もポジティブに考えるようにしています。働いていれば、もちろん辛い苦しいことにもたくさん出会いますが、前向きな捉え方や考え方をしていると、全ての事柄に意味があるように思えてくるからです。

前職は自動車の整備士で、販売のスキルがあったわけではないため、入社後は苦労しました。私自身、失敗を数多く経験しましたが、何度壁にぶつかっても、それを成長の糧だと捉えて駆け抜けてきた経験があります。だからこそ、若手の方々に

常に前を向いて歩みを進める伊藤さん。これからも株式会社ジョブカーズの発展のため、力を尽くしていくに違いありません。



▲カメムシにも優しい

はぜひミスを恐れず挑戦してほしい。まずは何事もやってみることが大切です。結果は二の次でも、とにかく無条件にぶつかってほしいと思います。

### 働く上で大切にしている、心得のようなものありますか。

「お客様の期待を越えるような仕事をすることです。車は、大きな買い物。だからこそ安心・安全を提供し、信頼を得なければなりません。そのために懇切丁寧な対応をし、お客様が求める以上の細やかな

仕事を心がけています。

例えば、お客様からの質問に対して回答する際は、口頭や文章でお答えするだけでなく、視覚的にもわかりやすい伝え方を工夫しています。購入を検討する際、実際に店舗へ足を運んでくださった方であれば実車を確認できますが、インターネットで情報を得た方の場合、そうはいきません。車の状態を自分の目でチェックできないため、ボディの傷やへこみ、タイヤの状態など細かな点について知りたいとの問い合わせを受けるケースが多くなります。詳細な写真を撮影して添付するなど、ほんの少しの心配りであっても、お客様には必ず伝わりますから、リアリティを持って真摯にお伝えすることでお客様の安心に繋がり、それが納車後の関係性構築にも繋がっていくと考えています。

### 今後の目標について教えてください。

現在、マネジメントに課題を感じ



▲共に働く仲間と！

## 企業情報

設立年：1985年7月  
年商：63億円

※2023年2月時点



売って売って  
売ります!

# 佐藤さんの

# 営業テクニク PART2 秘

COOL店 主任  
佐藤 紘士さん



第22号で掲載した佐藤さんの営業テクニック。今回はお客様が購入に至るまでにどのような工夫を施しているのか伺いました。ぜひご覧いただき、ご自身の営業時にも取り入れてみてはいかがでしょうか！

## 購入に結びつけるためにしている 秘技

### 1 電話であれば、お客様の特徴を掴み、相談内容を一度メモすることで記憶に定着！



お客様と会話した内容は、こんなやっとなーというレベルですがほぼ記録しています。電話での会話内容や対応雰囲気など、受けた印象はとにかく記録。特にその後見返すこともありませんが、以前は購入に至らなかったお客様が、時期が来て再度ご連絡をくださるケースもあります。そのような場合には、念のためメモを見返して状況を詳細に思い出すことで、会話をスムーズに進められます。



### 2 対面であれば、悩みポイントを明確にすることに加えて、決め手の+α台詞で後押しを！

来店いただいたお客様が、最後の局面で明らかに何かで悩まれているとしましょう。そこで、「車はいいねんけどな……」と仰られた場合、私が必ず伝える決め台詞があります。それはズバリ、「私から買うのはどうですか？」の一言。そうすると基本的に返ってくる答えは、「佐藤くんからは買いたいねん」という嬉しい言葉なのです。他社との比較や、中古車ということで判断を迷われているケースがほとんど。そのようなときに大切なのは、最後は「人」だと思っています。大きな値引きはできない場合もありますが、アフターフォローには自信あり！お車に何かアクシデントがあれば、「佐藤くんに声かけよ」と一番に顔を思い浮かべていただくことがマストです。購入までにそこまでの関係が築けなければ、次はないと思っています。

### 数字で伸び悩んでいる皆さんへ

## 身近なライバル&追いつきたいと思える憧れの先輩ライバルを見つけよう！

社内全体の売り上げ成績は皆さんも確認できるでしょう。他店舗の同期や、負けたくない存在を自分のライバルと決めて、その人には勝ち続けることが第一歩です。そして、そのスタッフが好成績をあげれば分析をしたり、会ったときに状況を聞いてみたりすること。比較したり、されたりすることで、しんどさを感じる部分もあるかもしれませんが、負けて悔しい思いをすることも営業には大事な経験。もちろんタイミングもあるかもしれませんが、良きライバルのテクニックは勉強になると思います。また、次に見つけるべきは、越えたい壁の存在。私の場合は、入社当初からユーザー様を獲得し続けることが何より大事なことで感じていました。そのうえで、私はユーザー販売トップ3、守口店の川村店長、南港店の伊藤店長、そして当店の西田店長を今でも追いかけています！

Let's read together!!

# 吉村社長の おすすめ Book

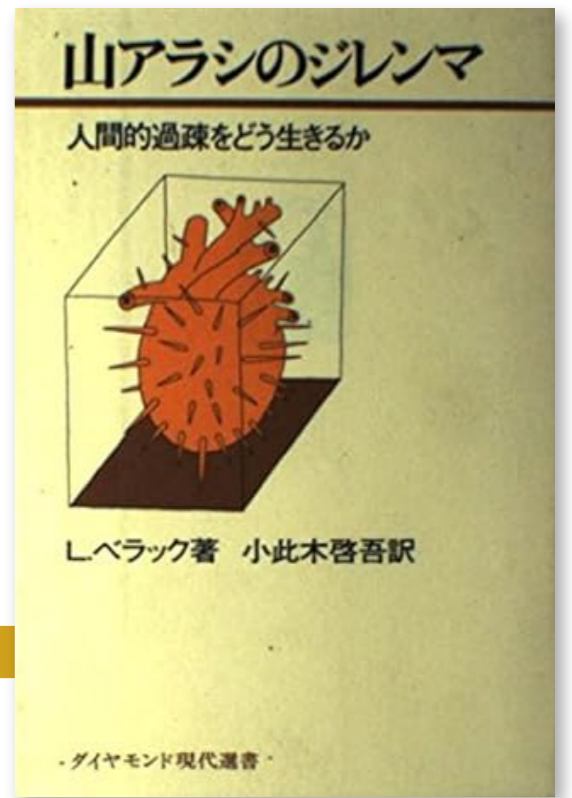
後編

おすすめの1冊後編！誰もが聞いたことがあるかもしれない有名な本を紹介していただきました！吉村社長が若かりし頃、周りに理解されずに悩んでいたときに会ったとか……。人との距離感を改めて考えさせられる本です。

## 今回おすすめする本は…… 山アラシのジレンマ

作者:レオポルド・ベラック

「学芸大青春」の楽曲にもなっていて、You Tubeでも紹介しているほど有名な本です。山アラシには全身に棘が生えています。寂しくて近づこうとすると棘が刺さって痛い、それでも寂しさからまた近づいて傷つく……と繰り返すうちに、お互いの棘が刺さらない適度な距離感を見つけ出すという心理学的な本です。人間の葛藤の象徴でもあります。周りの人間と自分は違うと学びながら、評価したり、傷つけ合ったりする中で距離感を掴みまじょうと伝えています。



### この本に出会ったきっかけ

27歳のときに本屋であらすじを見て興味を持ちました。その頃にはすでにレストランを立ち上げていて、社員やアルバイトなど50名以上を集めました。私の言うことが思うように伝わらなかったのです。「周りにはなぜ私の言うことが理解できないのか」と思っていました。人と人との距離感をどのように縮めるかを悩んでいるときに、この本に辿り着いたのです。

### 本から得た学びはコレや

#### 「自分と相手は同じではないのだ」と、常に意識するようになった

違う人間だからこそ様々な考え方があり、理解されなくても当たり前だと思えました。もちろん同じ考え方もあります。相手の立場になることが重要なのです。レストランでは、厨房やホールなど役割分担があり、物事の理解度、捉え方が異なります。役割も人生経験も異なるため、考え方も違うのです。違いを受け入れ、相手の立場になって相手のことを考えるようになりました。



### 皆もこれ読んでここ学んでや！

#### 自分が客観的に見ていないことに気づいてほしい

山アラシのジレンマの中に、人間がいかに感情で生きているかを証明する題材として、男性に「女性とチョウチョの共通点は？」と聞いています。共通点は「生物」ですが、それぞれのインスピレーションで物を見ていて、客観的に見ることができていません。自分自身が生きてきた環境で様々な知識が入り、客観的に見る部分が欠けてしまうのです。客観的に見ないと正しい答えにはなりません。自分の感情が入り、勝手な考えにならないよう、客観的に見るための訓練が必要です。まずは、自分が客観的に見ていないことに気づきましょう。