

# なんでJOB



し ら や な ぎ ま さ る  
白柳 優  
枚方東店 主任

2014年に株式会社ジョブカーズの一員となった白柳優さん。現在は枚方東店にて主任を務めています。店舗を統括する管理職として、また、売り上げを上げる営業職として日々奮闘する白柳さんに、仕事をするうえで心がけや今後の展望などお話を伺いました。

### ジョブカーズへ入社した経緯を教えてください。

「車がいじれたらカッコいいのではないか」というシンプルな気持ちから、高校卒業後の就職先にディーラーを選びました。最初は整備を担当し、そのあとにフロント、営業職と、さまざまな経験を積ませていただきました。転職を考えはじめた頃、ふと目に留まったのがジョブカーズの求人です。商用車まで扱っているという点が当時としては珍しく、興味を引かれたことを覚えて

います。整備と受付と営業という、これまでの経験すべてを活かせる点にも魅力を感じ、転職を決意しました。

### 入社当初に行っていた工夫をお聞かせください。

接客したスタッフが「担当」という形になるため、入社したての頃は、お客様を見つけたらすぐに飛んでいくことを意識していました。給与体系が歩合制で、主任になるためには、年収500万円を超えなくてはならないという明確なボーダーラインがあったので、それに向かって常に数字を意識した行動がとれていたのではないのでしょうか。まず年間目標を立て、到達するためには毎月どれくらい売り上げなくてはならないか、足りなかった場合は、どのように後追いついていけばいいかということを考えて動いていま

した。主任に昇格したのは、入社から3年目のときです。

### 現在行っている工夫や心がけをお聞かせください。

主任となってからは、自分自身の売り上げも大切にしつつ、お店を回すことを最優先に考えなくてはなりません。ジョブカーズ全体として

自身の数字は下がってしまいます。主任としての仕事をこなしながら、合間に自分自身の数字を上げるための時間を確保できるのが理想ですが、なかなかバランスが難しいと感じているのが現状。思うように成果が数字に表れないときは、気持ちを切り替えて頑張るのみです。

### 今後、どういった点を改善すればさらなる進化を遂げられそうですか。

今までは決まった仕事を各々でこなしているような形でしたが、もっと視野を広げて、一人ひとりがどこまでできているかを把握しなくてはいけないと考えています。もともと「すべて自分がやらなくては」と気負っていましたが、現実的にそれは回らないと気が付きました。周りに協力してもらうためにも、いかにみんなが働きやすい環境



「人を大事にしなくてはいけない」という理念があるため、上司の方々から、若手への教育や指導といった部分を重点的に見られていると感じます。現在は、新規のお客様が来たらまずは若手の人たちに行ってもらい、自分自身は既存のお客様で数字を稼ぐようにしています。基本的には「待ち」の営業スタイルですが、新しい車が来たらインターネットに掲載したり、フォローや営業の電話をかけたりにして、お客様を店に呼ぶということには意識していますね。その部分が疎かになると、やはり自分

今までは決まった仕事を各々でこなしているような形でしたが、もっと視野を広げて、一人ひとりがどこまでできているかを把握しなくてはいけないと考えています。もともと「すべて自分がやらなくては」と気負っていましたが、現実的にそれは回らないと気が付きました。周りに協力してもらうためにも、いかにみんなが働きやすい環境

をつくっていくのが重要ではないでしょうか。その一環として、部下が相談しやすい雰囲気を作成したいと考えています。解決とはいかないまでも、話すことでスッキリと気持ちを切り替えてもらえたら嬉しく思います。また、頑張った分だけ給与に反映される営業職とは違い、なかなか給与に反映されない事務職の方のモチベーションを保つ工夫も必要でしょう。営業が自分の業務に集中するためには、事務職の方のサポートが欠かせません。自身

## 企業情報

設立年：1985年7月  
年商：69億円

※2024年2月時点



# 頭 or 心、どっちが大事？

## ホントのようなホントの話！

本企画のテーマは「頭と心のバランス」。私たちは仕事における判断を、頭と心のどちらですべきなのでしょうか？奥が深く、正解の見えないこのテーマを、4人の失敗談から解析してみませんか？



八尾店 取締役  
川東 一志さん

### 感情 に従って失敗した経験

この会社に入り吉村社長と出会うまでの私は、心のままに生き、その場しのぎで物事を考える人間でした。「そのときが良ければそれで良い」という自分中心の考えと取り組み方で、お客様など相手の立場になって考えることがなく、失敗したこともたくさんあります。しかし、社長と仕事をするようになり考え方が変化。相手の立場を考えた上で、感情ではなく理性を働かせ、頭で考えることを今は意識しています。



### その経験から学んだこと

心ではなく頭で、相手の立場に立って物事を考えることを学びました。その結果、店を任せられ、良い車に乗るなど、「そうになったら良いな」と想像していたことが現実になりました。これまでの積み重ねだと思っています。社長が常日頃、社内報などでも発信しているように、**努力は必ず報われます。**

私が思う、「感情」か「理性」の判断軸を見極めるコツとは？

心で考えると迷いが出てしまうため、頭で決断し、一步踏み出すこと。踏み出した時点で、もし「あかん」と思ったらすぐに軌道修正すれば良いのです。中途半端に迷っていると時間がズルズルと過ぎてしまうため、行動することが大事。迷ったら動いています。



守口店 店長  
川村 征矢さん

### 感情 に従って失敗した経験

経験の浅いスタッフに対して、**つい状況を確認せずに指導してしまっ**たことがあります。商談の進め方について気になる点があり、お店の裏に呼び出して問いただしてしまいました。そのとき、たまたまその場にいらしゃった吉村社長から「わからんやつにわからんことを聞いて、どないすんねん！」とお叱りを受け、社長のおっしゃる通りだと納得しました……。



### その経験から学んだこと

間違いを起こしてしまうのは、そもそもの理解や認識が浅い状態にあるから、ということに気がつきました。それ以後は感情のままに注意するのではなく、**まずは相手の状況や理解度を確認することを意識**しています。

私が思う、「感情」か「理性」の判断軸を見極めるコツとは？

目を見ると、相手が話を聞ける状態であるかを判断することができます。例えば、チワワのような潤んだ目で冷静さを失っているときは、伝えたいことも伝わりません。そのような際は、自分の感情で動くのではなく、一旦話を止め、相手の聞く態勢が整うまで待つか、機会を改めて伝えるようにしています。



南港店 店長  
伊藤 慎吾さん

### 感情 に従って失敗した経験

インターネットで購入した部品が到着した日のことです。その日は忙しく、中身の確認もできず、受け取り連絡もできませんでした。翌日、販売者から早朝に電話があり、「昨日届いたやろ！すぐに受け取りの連絡しろや！」と一方的に怒鳴られました。「今やります！」と返答しましたが、先方は「はよろや！」とヒートアップ。私も**仕事で忙しく、つい感情的に反論してしまっ**た結果、当社についてネガティブな口コミを書かれてしまいました……。



### その経験から学んだこと

相手が感情的なときほど、こちらは**理性的に対応する必要があります**。感情をそのままぶつけてしまうと、些細な問題が大きな問題へと発展してしまうことも。相手の気持ちを冷静に考えて、落ち着いて対処する必要があると学びました。



私が思う、「感情」か「理性」の判断軸を見極めるコツとは？

「自分と相手は同じではない」ということは、常に意識する必要があると思います。クレーム対応は難しいものですが、気持ちに余裕を持って相手に接すること。これは経験の積み重ねもあると思いますが、私たちは「企業」という立場。相手が感情的なときほど、冷静になる必要があるでしょう。



枚方東店 店長  
梶 光雄さん

### 感情 に従って失敗した経験

入社2~3年目で、商談の際に仲良くなったお客様がいらしゃいました。車を購入していただいたものの、納車までの間にミスがありクレームが発生。私は、誠意を持って対応していたつもりでしたが、心の中では「クレーム対応は嫌だな」と思っていました。**嫌々ながらに連絡**をしていた結果、大炎上してしまいました。



### その経験から学んだこと

当時はクレームの理由に気づけませんでした。数年が経ち、「嫌だな」という感情のままにお客様の対応をしていたことが原因だったと気づきました。「頑張って精いっぱい対応をしなければ」という思いはただの自己満足。お客様のために動いていたわけではなかったのです。以後は、**お客様一人ひとりに誠意を持ち、お客様に向けた会話のために頭を使い始め**ました。

50万円の車は安い方ですが、お客様の立場で考えると10万円でも大金です。大金を使うのであれば、楽しい買い物でなければ嫌なはず。それからはお客様の立場に立った接客を意識するようになりました。



私が思う、「感情」か「理性」の判断軸を見極めるコツとは？

私は、「頭」で動くべきか、「感情」で動くべきかを、「頭」で考えてから動いています。例えば、相手が感情で話している場合は頭を使い、頭でしか考えていない相手には心の話をする。感情と理論のバランス感覚を、相手に合わせて見極めています。



皆さんも、感情と理性を場面ごとにうまく使い分けて、より良い接客ができるようにしましょう！