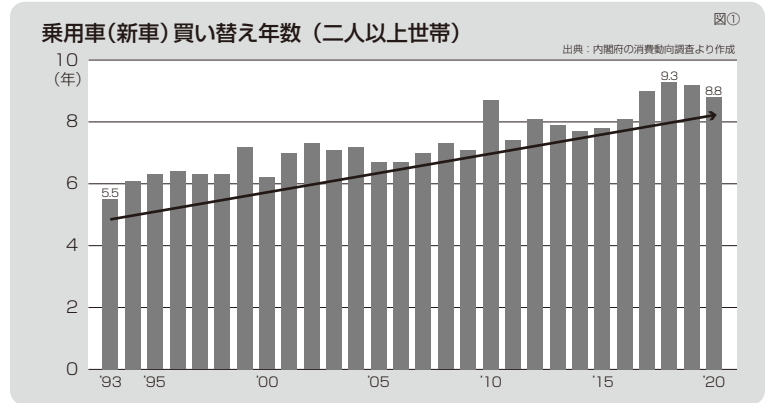


DATA

1. 車の買い替え年数長期化傾向

内閣府の調査によると、新車を購入してから買い替えるまでの保有年数は、1993年では5.5年だったのが、近年では約9年にまで伸びており、買い替え年数が長期化傾向にあることがわかる。(図①) その主な要因は、自動車の性能向上と言われている。ここ数年は、新型ウィルスの感染拡大による景気の低迷、半導体不足による納車の遅れも、買い替え長期化の要因と考えられる。また、若者の車離れや、高齢者の免許返納も加速する傾向にあり、自動車販売台数を伸ばしにくい状況が今後も続く予想される。



2. 自動車セールスの仕事

【顧客との関係性構築】

自動車ディーラーの営業は、担当顧客制となっており、会社によっても違いがあるが、営業一人当たり200~1,000名くらいの顧客を担当し、主にこの顧客に対して買い替えの提案をしていく。それゆえ、担当顧客との信頼関係は、リピート購入していただけるかどうかの大きな要素となる。

自動車ディーラーには、顧客とのつながりを維持していくための仕組みとして、車検までの整備・点検・消耗品補充がパッケージされた、メンテナンスパックがある。顧客は半年に1回、ディーラーに車を持ち込み点検をするが、メンテナンスパックに含まれる工賃や消耗品の代金はその都度支払う必要がない。自動車ディーラーは訪問型から来店型に変わっているため、営業スタッフはこの点検来店のタイミングで顧客との関係性を深めていく。

【買い替えの提案】

買い替えの提案は、車検のタイミングであるのが一般的ではあるが、お客様の家族構成の変化、事故や故障、タイヤなどの消耗部品の交換のタイミング、新型車が発売になったタイミングなどにも行う。良い提案を行うためには、お客様の家族構成や車の使い方などの情報を掴んでおくことが重要と言える。

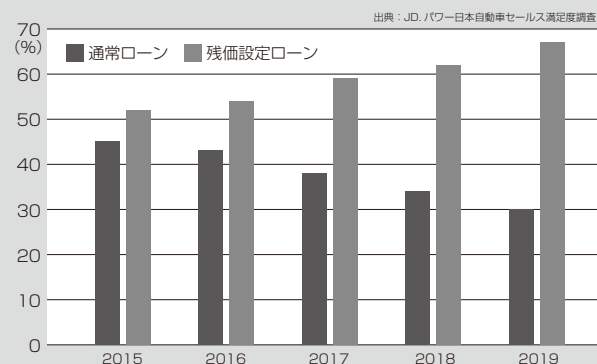
【事務処理等】

営業の仕事は車を販売するだけではない。点検来店やイベントへの誘致活動はもちろん、契約後、納車までに様々な事務手続きをする必要がある。メーカーへ発注するための書類の収集、登録のための書類作成(各種委任状・車庫証明等)、下取り書類、保険契約書類、ローン契約書類の作成、納車前の車の設定、洗車、ナンバーの取付けまで営業スタッフが行う。また、お客様からの故障や事故の相談など細やかな対応も営業の重要な仕事だ。

3. 年々普及する残価設定(残存価格設定)ローン

新車購入時の支払い方法

ベース：車の購入代金の支払い方法についてローン・リースを組んだと回答



J.D.パワーの調査によると、年々残価設定ローンを利用する人は増えている。(図②)

この残価設定ローンとは、あらかじめ将来の下取り価格を設定して、その価格を引いた残価に対してローンを組んで支払う方法だ。月々の支払い価格が安く抑えられること、下取り価格が保証されていることがメリットだ。また、残価設定した期間が満期になった時点で乗り換える場合、短いスパンで新しい車に乗り換えられるという特徴があり、数年おきに新型車に乗りたいという人にとっては、月々の支払いを大きく変えずに新型車に乗り続けることができるというメリットもある。

営業スタッフにとっては、残価設定ローンで契約いただくことで、満期後に買い替えの可能性を高めることができる。

4. 福岡トヨタ自動車

【会社概要】

1942年(昭和17年)に設立された福岡トヨタ自動車は、佐賀トヨタ自動車、福岡トヨペット、トヨタカローラ福岡など15社3団体のグループ企業からなる昭和グループの中核となる会社だ。福岡県及び長崎県に、新車販売店43店舗、レクサス3店舗、フォルクスワーゲン2店舗、中古車販売店9店舗あり、従業員数は約1,300名、売上高は718億円(2021年3月期)と、九州を代表する自動車販売会社と言える。

【全員がセールスマン】

福岡トヨタ自動車では、職種に関係なく「全社員がセールスマン」という考え方がある。それぞれの分野のプロとして、顧客満足・業績向上に向かっていこうという、高い意識を醸成している。

【夢・目標を応援する】

福岡トヨタ自動車には、ビジョンを定め、これを毎日唱和し、全社員で共有している。これによって、皆がひとつの夢に向かって一丸となり、失敗を恐れずチャレンジして成功を喜び合う社風をつくりあげている。

また、社員は毎年自分の夢と目標を宣言する。

社員手帳には全員の夢が書かれており、福岡トヨタ自動車の金子社長の夢は「社員一人ひとりの夢を叶えること」。全員が夢を持ちその実現を目指すことが、原動力となって、チャレンジする風土、仲間の成長を支援し合う風土がつけられている。

■ 社是

福岡トヨタ自動車は地域社会の発展に事業を通して貢献する

■ 企業理念

従業員の幸福、お客様の満足、お取引様の繁栄を目的とする

■ 福岡トヨタ自動車のビジョン

- 一、私は、お客様へ安心・安全を提供し信頼を勝ち取ります。
- 一、私は、お客様に「夢」と「快適なカーライフ」をお届けします。
- 一、私は、地域貢献に取り組み環境を大切に福岡県・長崎県を元気にします。
- 一、私は、セールスマンとなり高い目標を達成します。



5. 木原 万里佳さんプロフィール

木原さんは、年間169台を販売する福岡トヨタ自動車のトップセールス。

学生時代、福岡ドームでビール売りのアルバイトをした時に、売上で順位が決まることの楽しさを感じ、3年連続でNo.1を獲得した。この時、一番になる嬉しさと、ドームに来るお客さんと仲良くなる楽しさを実感した。こうした喜びを感じられる仕事がしたいと選んだ

仕事が自動車の営業、福岡トヨタ自動車だった。入社前の社長面接では「一番になるから採用してください!」とNo.1になることを宣言。入社1年目で新人賞を獲得、たった3年で4位にまで登り詰めた。木原さんは言葉の力を信じている。常に「No.1になる」と宣言し、自ら高い目標を課すことで、それを自分の力に変えていった。しかし、No.1になるまでの道のりは決して平坦ではなく、逃げ出したいと思うことも多々あった。それでも自分の可能性を信じ、いつも笑顔でお客様に向き合い、お客様との良い人間関係をつくってきた。その信頼をベースに、車の提案を積極的に行っている。

木原さんは「仕事は手段ではなく、生きることと同義だ」と言う。その背景には、入社1年目に経験したある大きな出来事が関係している。その時、今この瞬間を一生懸命生きようと心に誓った。悔いのない人生を送るために、トップになった今も挑戦を続けている。多くのお客様に愛される福岡トヨタ自動車のトップセールス、木原万里佳さんの情熱に迫る。

【撮影の裏話】

木原さんの机に置かれている「根性」と書かれたしゃもじは、広島宮島にある大願寺で販売されているもので、福運をまねくという言い伝えがある。またしゃもじは「飯をとる」ものであることから「(敵を)召し取る」とかけ、「勝運」「商運」をまねく縁起の良いものとされている。

木原さんは今回の撮影終了後、休日に福岡から宮島まで車を飛ばしてこのしゃもじを購入し、撮影スタッフにプレゼントしてくれた。人を喜ばせたいという気持ちと行動力が、木原さんの素晴らしさであり、お客様に愛されるトップセールスの由縁なのかもしれない。



1. はじめに

DVD教材「志GOTO人（シゴトジン）シリーズ」は、様々な業界で、仕事にやりがいを感じ「いきいきと働く人」にスポットを当てたドキュメンタリー映像です。

多くの企業で、働く人の満足や、やりがい・生きがいが重要視されています。この「志GOTO人」を、教育など様々な場面でご活用いただくことで、一人ひとりが、自身の働き方や仕事への向き合い方を見つめ直すきっかけになるものと考えています。

「志GOTO人」は、視聴するだけでも学べる教材ですが、視聴の前後に「対話」の時間を設けることで、さらに学びや気づきが深まっていきます。ここでは、社内の研修や勉強会での活用法についてご紹介します。

2. 映像 × 対話の効果

- 自分が気づいたことを言葉にすることで整理され、気づきが深まります。
- 他の人の意見や感想がヒントになり、一人で見る以上に発想や学びが広がります。
- テーマを設定して対話することで、映像からの学び・気づきが深まります。

3. 活用場面

- 新人・若手スタッフ研修
- アルバイトスタッフ研修
- CS研修・接客研修
- 管理職・リーダー研修
- 店舗内での勉強会・会議
- 大学でのキャリア教育・企業研修
- 個人での自主学習
- 「働き方」の研究資料 等

4. 研修・勉強会の進行例

事前準備

- 研修ご担当者様が事前に本映像を観て、気づいたことや感じたことをノートに書き出す。
- そのノートの中から、参加者に「考えてほしいこと」「気づいてほしいこと」をまとめる。
- 次項の「テーマと問いの例」も参考に対話テーマとプログラムを決める。

進行例

| | 項目 | 狙い・目的 | |
|---|------------|---|-----------|
| ① | 事前の説明 | 参加者に勉強会の目的やねらい・プログラム・今日のテーマ・進め方などを伝え、参加者の安心感・納得感を醸成する | (約5分) |
| ② | アイスブレイク | 自己紹介や簡単なゲームで場の雰囲気や和らげる | (約5分) |
| ③ | 話し合い(問い①) | 「テーマに対する意識」を高める | (約10～15分) |
| ④ | 「志GOTO人」視聴 | | (約20分) |
| ⑤ | 話し合い(問い②) | 気づき・感想の共有→「意義」や「要因」を探求する | (約10～15分) |
| ⑥ | 話し合い(問い③) | 「どうすれば実現するか」を探求する | (約10～15分) |
| ⑦ | 気づきの共有 | 映像、話し合いで個々が気づいたことを発表、参加者で共有する | (約10分) |

5. テーマと問いの例

| | | |
|---------------------------|-------------------|--|
| <テーマ> お客様との 良い関係づくり | 問い① | なぜ、お客様と良い関係を築いていくことが重要なのでしょうか？ |
| | 問い② | お客様との良い関係を築くために、最も大切なことは何でしょうか？ |
| | 「志GOTO人」視聴 | |
| | 問い③ | 気づき・感想の共有 →木原さんは、お客様との良い関係をどのように築いていましたか？ |
| | 問い④ | よりお客様と良い関係を築いていくためには何をしていけばいいのでしょうか？ |

| | | |
|-------------------------------------|-------------------|--|
| <テーマ> より成長していく ために | 問い① | この一年で成長したこと、充分でないと感じていることは何でしょうか？ |
| | 問い② | どうすればより成長していけると思いますか？ |
| | 「志GOTO人」視聴 | |
| | 問い③ | 気づき・感想の共有 →木原さんは、成長するために何を大切にしていましたか？ |
| | 問い④ | あなた自身がより成長していくために、どんなことを大切にしていきますか？ |
| (解説例：目標を持つことの大切さ・仕事に主体的に向かうことの大切さ等) | | |

| | | |
|--------------------------------------|-------------------|----------------------------------|
| <テーマ> 目標の大切さとは | 問い① | 目標を持つこと、目標に挑戦することはなぜ大切なのでしょうか？ |
| | 問い② | 目標を達成するために、最も大切なことはなんのでしょうか？ |
| | 「志GOTO人」視聴 | |
| | 問い③ | 気づき・感想の共有 →あなたが実現したい目標はなんですか？ |
| | 問い④ | 目標に向かってどんなことを大切にしていきますか？ |
| (解説例：目標設定の大切さ・自分で設定した目標と与えられた目標の違い等) | | |

ご参考：より前向きに映像を視聴していただくために…

参加者に映像を素直に視聴していただくことが、その後の対話を活性化させ、気づきを高めます。上映前に、参加者の皆さんに以下のような説明をしていただくと効果的です。

「今から映像を上映します。映像に登場する人は、私たちの業界とは異なりますが、お客様に向き合う姿勢、仕事への姿勢など、学ぶことは多いと思います。批評的に見るのではなく、ぜひ素晴らしいと思うことに注目してご覧ください。」

●ご活用方法等についてお気軽にお問い合わせください

「志GOTO人」がより有効にご活用いただけるよう、皆様の課題に合わせた、テーマや問いの設定、研修プログラムについてのご相談を承っております。お気軽にお問い合わせください。

また、商品についてのご意見・ご感想・ご要望もぜひお聞かせ下さい。

お問合せ先

 **0120-073-396**
 E-mail : info@blocks-net.co.jp


 株式会社ブロックス

東京 / 東京都新宿区愛住町 23-2 ベルクス新宿ビルⅡ9F TEL : 03-5312-1831
 大阪 / 大阪市中央区内平野町 1-3-6 JPCビル 9階 TEL : 06-4790-7157
 名古屋 / 名古屋市中村区名駅 4-3-10 東海ビル 608号 TEL : 052-589-4511