

無料版

6月号



毎月1日発行
第74号 定価 540円 (本体500円・送料別途)
本社 東京都新宿区高田馬場3-23-3 ORビル6階
☎03(3371)9340 FAX 03(3371)9596 www.u-car.co.jp
本紙の無断転載・複製を禁じます
購読・広告のお申し込みは
☎03-3371-9340
発行所 (株)ユーストカー (株)ユーストカードットコム

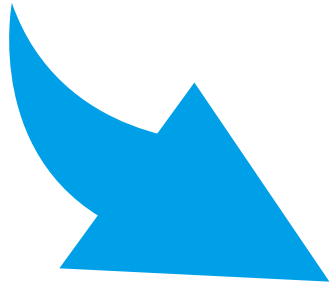
The 社員改革

《23面》

テキストで必要な
セールスポイントとは?
【ワンプリア指南】

北米輸出の最新情勢

《8面》



《2面へつづく》

「社員改革」というタイトルを見て、あなたは何を思うだろうか。今回、全国の販売店に「スタッフの身だしなみを気にしていますか?」「例えば、どんな取り組みをされていますか?」と聞いてみたところ、「そうだよね、分かつちやいるけど、やれてないんだよね……」という声を非常に多く聞いた。

取材で訪れるお店でも、営業マンのシャツの裾がはみ出ていたり、汚れたツナギでの接客、冷たい対応などを目にする事がある。業界の大多数を占める中小の販売店が、大手企業に負けず生き残っていくためにも、ここでしっかりと見つけ直すべきではないだろうか。

そこで、最初に記しておきたいが、身だしなみや接客を直すというのは、基本的に「無料」ででき、さらに、絶大な効果が見込める、非常にコストパフォーマンスの高い取り組みだ。その反面、労力を継続して掛けないと実現しない、ということも覚悟しておいて頂きたい。

右上の写真のように、社長が何も言わなくても、スタッフがこのように靴を脱げるようになれば、あなたの会社は業績、社風ともに、見違える状態になっていることだろう。

AUCNET オークネットTVオークション

オークネット34周年 記念オークション

6月15日(土)/17日(月)開催

出品特典

SUPER FRESH7
出品料 流札時無料

FRESH
出品料 500円

Max30
コーナークレジット 500円!!

いつもご参加ありがとうございます お取引台数に応じてプレゼント!!

お取引50台以上 10.5インチ iPad Air Wi-Fi	お取引30台以上 Dyson Pure Hot+Cool Link	お取引10台以上 プレイステーション クラシック
お取引2台以上 オークネットオリジナル シャワーサンダル	夏到来!!	カラーは2種類、どちらが当たるかお楽しみに



身なりの査定書

有料版では、モザイクの部分全てをお読み頂く事ができます。電話 03(3371)9340 まで!

1面からのつづき

「当社の社員は、教育が徹底されているから問題ない」と言える経営者は少ないはずだ。いつか、いつか……と考えて、今日に至っている人も多いのではないだろうか？

みんな、重要なことだと分かっているけど、「今日やらなくても店は潰れない」「今日やったらこるで、明日の売上が上がる訳ではない」と思ってしまう。

そう、社員教育には緊急性が無いのだ。この緊急性が無いことに対して、いつも後手に回ってしまう気持ちは理解できる。

なぜ社員改革なのか？

我々、編集部が多方面に取材をしている中で、繁盛店は、やはり社員教育に力を入れていることが多かった。

身だしなみに始まって、挨拶、名刺の渡し方、言葉遣い等々。とくに大手を始め、こうしたお店が勢力を伸ばしていることによって、中古車業界そのもののイメージが上がり、ユーザーからの視線も、いわゆる「中古屋」から「自動車販売事業者」に変化し始めている。

そんななかで、中小のお店が置いていかれる訳にはいかない。同等に勝負、もしくは生き残りを考えたとき、社員の「質」で対抗するのが、最も探るべき戦略と言えるかも知れない。

なぜなら、社員改革は資金力に関係なく、「やる気と根性」で何とかなるからだ。つまり、皆様が掛からないのだ。

もうひとつ。「社員改革」をしていくと、社員が辞めにくくなる。

あなた自身でもそうではないだろうか。楽な普段着と、冠婚葬祭のスーツをピシッと着た時では、気持ちが変わるように、見た目がしっかりすると、中身も変わる経験

はあるはずだ。中身がダメだから見かけが悪い……ではなく、いわば逆から整えてしまうのだ。つまり、外見がしっかりしているから、中身が整っていくという順番だ。

社員改革が進んでくると、社員にも自負が芽生え、離職率の低下と表れてくるから面白い。中小の販売店では人材採用が難しく、辞めにくい会社づくりは必須といえよう。

ただし、「良い社員」を作るには時間が掛かることを覚悟しておく必要がある。言い換えると、時間が掛かるので、お店の業績に対して、即効性

の部分が弱いのである。だが一度、良い文化を構築してしまうと、その後、ずっと良くなるという点を見逃してはいけない。以前から始めていけば、現在のあなたの会社は、すでに良くなっているはずなのだ。

皆様の店舗で、今まで即効性のある何かを実行した結果、その後も良くなり続けたことはあったらどうか。キャンペーンやイベントも良いが、その都度お金が掛かる。イベントが終わった後は、反動も来る。

「社員改革」、つまり、社員教育をして、お客様から信頼される社員だけにするにより、恒久的な利益を享受できるのである。

お客様の紹介で、次から次へと紹介客が来る、そんな想像をして欲しい。さらにそれは、お客様から支持されるだけではなく、社員の帰属意識も高めることにもつながるのだ。

やらないとどうなるのか？

「社員改革」をやらないと、どうなるのか？

参考までに、以前、本紙で行なったユーザーアンケートの結果には、興味深いものがある。

このときは、消費者の本当の声を集めるため、インターネット調査ではなく、保険会社に全面的な協力を仰ぎ、実際に中古車を購入し、交換したユーザーへ電話で直接、聞き取り取材した。

そのうち、「購入した販売店はどうかだったか」という問いに対しては、不満という声が40%と最も多く、次いで、どちらでもない33%、満足27%という残念な結果に終わっている。

その理由として、営業マンに不満を感じた、というケースが大多数を占め、「販売員がだらしない」「話し方がなっていない」など、社員そのものに問題を感じたユーザーがほとんどだった。

実際に、もったいないことだ。「社員改革」をやっていないという店舗では、買う気満々で来店したユーザーを逃すことももちろん、リピーターづくりなんて、とても望めないだろう。

しかし、ここまで読んで分かる通り、こうした不満は「社員改革」で解決できることばかりなのだ。確かに即効性はないが、やらなければいけ

見た目はすぐに変えられる



見た目が変われば中身が変わる

い理由がここにある。改革する部分と順番は？

「身なりの査定書」(上の図を参照)を今一度紹介したい。会社によって、様々なやり方で取り組んでいく欲しいが、

見た目を修正する一例

以前、本紙で取り上げた「身なりの査定書」(上の図を参照)を今一度紹介したい。会社によって、様々なやり方で取り組んでいく欲しいが、

ARAI AUTO AUCTION

次の出品は、**会場にする？**
ヤードにする？

映像出品ヤード全国に拡大中!5会場10ヤード

詳しくはホームページへ! <http://www.araiaa.jp/>

ARAI AUTO AUCTION SENDAI 仙台4輪 第1,317回

開場27周年記念AA

2019年6月11日(火)

セレモニースタート 10:15~ セリスタート 10:30~

提案の一つとして紹介しよう。

「身なりの査定書」の使い方

「身なりの査定書」は、お客様が「行動」はお客様が対応の時、管理者がそこに対応の時、管理がそこに対応の時、見えない時のほうが圧倒的に多い。また「見た目」と違い、「行動」は、今までの悪い癖を持っている場合が多い。しわのズボンをアイロンかけて終わり...というわけには、いかなのである。

あくまでも、一例だが、「社員教育」というと、堅くとらえられがちだが、このようにゲーム感覚で楽しみながら行なう方が、効果が出たりするものだ。女子社員のチェックは?.....あなたが「査定」をする? セクハラ、パワハラに注意していただきたい。そこは各々考えていただきたい。

行動を修正する

紙面の関係で、ざわりだけをお伝えする。今後本紙で取り上げていく予定なので、そこで詳しく説明をしていく。「行動」の修正は、「見た目」と違い、社員が一人の時や、監視下から離れ



たときの行動なので、厄介なのである。「見た目」は会うたびに確認できるが、「行動」はお客様が対応の時、管理がそこに対応の時、見えない時のほうが圧倒的に多い。また「見た目」と違い、「行動」は、今までの悪い癖を持っている場合が多い。しわのズボンをアイロンかけて終わり...というわけには、いかなのである。

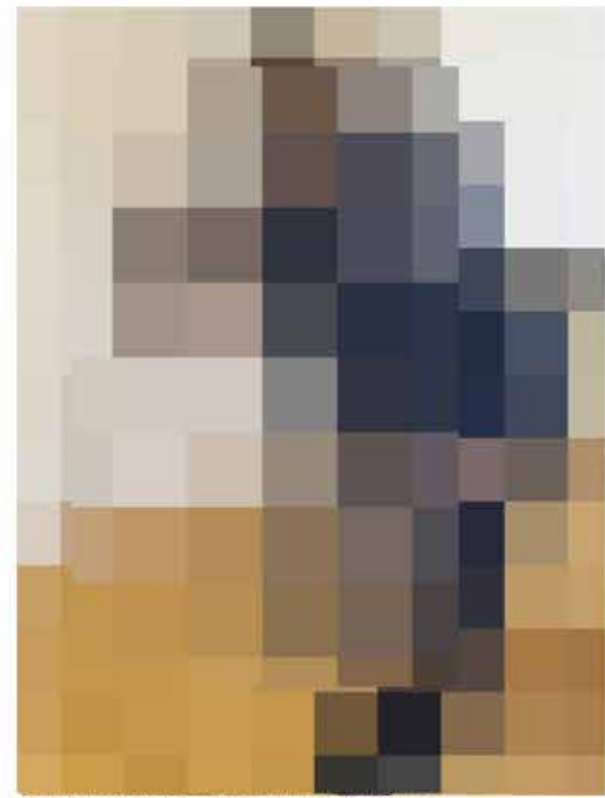
ここを修正するには、り組んですぐに「壁」がやってくることをお伝えしたい。その「壁」とは以下である。

このような問題が、社員教育をやってきた会社へのヒアリングでわかっている。もう一度、表紙の靴の写真を見てほしい。これは、ヒアリングした会社の研修センターの玄関の写真だ。社員教育を始めた頃は、左上のような状態だったのだが、今では写真の通り、言われなくても、きちんと揃うようになったという。

まず、この部分を覚悟を決めて、打ち破らなければいけない事は、肝に銘じてほしい。続いて、こんな「壁」も。

この会社も、上記のような「壁」を乗り越え、今に至っているのだ。話を聞くと、涙ぐましい努力をされてきたようだ。研修が始まる時に、研修担当者が「ちよつと待って」と玄関に行き、皆の靴を揃えてから始めることも、幾度となく繰り返したそうだ。それが今では何も言わなくても、きちんと靴が揃う状態になった。

このように、社員教育には、様々な「壁」がある事を理解して、始めるべきである。わかってい



「社員改革には教える側の忍耐力が求められる」

このお店では、もともと身だしなみに気を遣う社員は少なかったそうだが、他人の悪いところを実際に自分で見ると、い

また、お客様対応についても、こんな話を聞いて

さらに、ちよつと変わったお店では「ウチで

かイメージが悪いから、飲み込みが早かったという。まさに「人の振り見て、我が振り直せ」の通りである。また、次のお店も素晴らしい。その社長

「身だしなみは足元から」

女性客の心を掴むのがいかに重要か、良くお分かりだと思ふ。

最後に、「あなたの会社の売りは?」と誰かに聞かれたときに、「社員の質です」と答えられれば、あなたの会社は未来永劫、儲け続けることができるだろう。

さて、ここまで読んで、どう感じただろうか。正直、やるうと思えば面倒くさいことばかりだ。人に自分の弱みをさらけ出す部分もある。嫌な気持ちになることがあるかも知れない。しかし、資金力の豊富な大手はともかく、中小の販売店にとって、経費がほとんど掛からず、それでいて費用対効果が絶大な「社員改革」は、やらない理由がない。というより、ここをやらなければ、生き残っていくことは難しいだろう。



「身だしなみは足元から」

「有料版では、モザイクの部分全てをお読み頂く事ができます。電話 03(3371) 9340まで!

また、お客様対応についても、こんな話を聞いて

まとめ
さて、ここまで読んで、どう感じただろうか。正直、やるうと思えば面倒くさいことばかりだ。人に自分の弱みをさらけ出す部分もある。嫌な気持ちになることがあるかも知れない。しかし、資金力の豊富な大手はともかく、中小の販売店にとって、経費がほとんど掛からず、それでいて費用対効果が絶大な「社員改革」は、やらない理由がない。というより、ここをやらなければ、生き残っていくことは難しいだろう。
本紙では、この「社員改革」を重要なテーマとして捉えている。今後毎月1度、紙面を割いて、具体的なやり方や効果などを取り上げていくつもりだ。
最後に、「あなたの会社の売りは?」と誰かに聞かれたときに、「社員の質です」と答えられれば、あなたの会社は未来永劫、儲け続けることができるだろう。
あ、先ほどお伝えすると言っていた、一番最初にやるべき、超重要なことをお伝えしよう。それは、社長のあなたがきちんとしているかどうか、である。そこができていないと「笛吹けど踊らず」になることは言うまでもない。社長、もしくは経営者の方々は、その覚悟をぜひ持つて頂きたい。

国内唯一のトラック専門オークション
IMA東京会場
IMA九州会場
IMA神戸会場
いすゞモーターオークション
URL http://www.umax.co.jp
毎週水曜日11:00スタート
毎週木曜日11:00スタート
毎週金曜日10:00スタート
新規会員募集中!!