

Kato通信

vol. 19

2023年2月1日発行

カラフル北島店
保険部

佐々木 崇至

株式会社加藤自動車相談所に新卒入社した佐々木崇至は、業務部でのキャリアを経て、現在はカラフル北島店の保険部の営業担当者として奮闘している人物だ。未経験の職種であっても挑戦を続け、あらゆる機会を成長の糧としている佐々木が歩んできた道のりを振り返る。

人柄がきっかけ

加藤自動車相談所との出会いは、とある合同企業説明会でのことだった。職種を絞らず、幅広く出展企業を見て回っていた佐々木は、加藤自動車相談所の当時の人事担当者の元気のよさと親しみやすい人柄に惹かれ、選考へと応募。とんとん拍子に入社へのステップを登っていった。

その後、縁あって加藤自動車相談所へと入社したのちに配属されたのは、業務部。実は当時の採用では募集をしていない部署だったものの、性格や適性をふまえ、最

最終的に配属が決定したのだ。業務部では車両登録や在庫確認といったサポート業務に従事し、他部門と協力しながら車に関する幅広い知識を身につけていったのだ。

未経験のステージへ

サポートのプロフェッショナルとなるまで成長した佐々木の転機となったのは、保険部への転属。業務部で行ってきた業務とは180度異なる、お客様に直接自動車保険のプランを提案する営業職を任される運びとなったのである。長い業界経験があるとはいえ、営業スタッフとしては“新人”同然。営業活動をはじめた当初は、いくつもの大きな壁が目の前に立ちふさがった。

「お客様へ丁寧な対応をしなればと思うあまり、商談に時間をかけすぎてしまったり、保険特有の確認事項について把握しきれず、何度もお客様に連絡をしな

自分らしきで
未来を切り開く

新しい部署にも慣れ、成長を続けている佐々木は、「常に上位をキープできる営業になりたい」と、さらなるステップアップを誓っている。加えて、自分だけのスタイルを確立するのも目標のひとつだ。

業務部で培ったサポート力と保険部で先輩たちから教わった知識を武器に、走り続けている佐々木。オンラインワンの営業担当者となるべく、今日も新たな一歩を踏み出している。



てはならなかったりと、とにかく失敗の連続でした。

そんな状況から救ってくれたのは、同じ部署の先輩たち。お客様へと電話をする際は隣でその都度フォローしてくれたほか、書類に不備がないかどうかチェックをしてくれるなど、手厚くサポートしてくれたのだ。当時は振り返り、「自分が契約を取れるようになってきたのは、あのおとき先輩方が助けてくれたからだ」と思うほど、さまざまな案件で力を貸してくれ、知識を授けてくれた。

かつては知識や経験不足からお客様への質問にきちんと回答できず、曖昧な返答をしてしまったこともあったが、今は内容について必ず調べてから答えるようにしている。これまでの実務経験をもとに実践している心がけのひとつだ。

営業としての喜び

保険部での勤務も1年以上が経過し、だいぶ慣れを感じる場面も



増えてきた。それでも、はじめて経験するケースや繁忙期には慌ててしまうため、深呼吸した後に一つひとつ対応することを意識している。

「業務部の仕事も自動車保険の営業も、誰かをサポートするという意味では同じですね」。

そう語る佐々木は、業務部で同僚をサポートしてきた経験を今の仕事に活かしている。自動車保険は決まった形のある商品ではない。万が一のリスクに対し徹底的に備えたいと考える人、支払いに不安があるために必要最低限の保証を希望する人など、それぞれ要望は千差万別だ。そういったお客

様との出会いのなかで、佐々木はどんな保険を求めているのかをヒアリングし、お客様が満足する保険を提案できた瞬間に、営業としてのやりがいを感じるのだという。

成長の源泉

会社の魅力は、お客様のカーライフを会社全体でサポートできる点。販売部門がお客様との契約を獲得すると、その後保険部門がそのお客様に合った最適な保険を提案する。納車後は定期点検や車検を整備部門で行い、万が一故障や事故等のトラブルがあった際はロードサービス部門が駆けつけられる。また、キズやヘコミなどがあれば、钣金修理も自社で行うことができる。いくつもの部門が連携し、お客様に安心して乗っていただけのように全力を尽くしている。さらに、他店舗や他部署との連携が密に取れるため、知識が増え、自身の成長へとつながられる部分も魅力だと考えている。

佐々木さんへ メッセージ



カラフル北島店 保険部
にしはら まこと
西原 真さん



カラフル北島店 業務部
いせ としこ
伊世 稔子さん



将来への期待も高い佐々木さんの魅力について、西原さんと伊世さんにお話を伺いました！

佐々木さんとの関係は？

同じ保険部において私が責任者を務めており、佐々木さんの上司にあたります。3名体制での保険推進メンバーとして、共にお客様対応をしています。

佐々木さんはどのような存在ですか？

お客様にも丁寧に対応しており、もともと頭の回転が速いので安心して任せられる存在です。多少控えめなところはありますが、最近では積極的に動く様子も見取れ、成長を嬉しく感じています。私が販売対応をすることも増えている状況なので、今後はできる限り佐々木さんに任せていけるようにしたいと考えています。

佐々木さんとの関係は？

2013年の初めに私はパートとして入社し、そのすぐ後に佐々木さんが新卒で入社。お互い業務部に配属されました。私は産休・育休を挟みずずっと業務部にいますが、佐々木さんは様々な部署を経験し現在は保険部に。今も席が隣同士なので、仕事のことを質問したり、おすすめのアニメを教えてもらったりしています。

佐々木さんはどのような存在ですか？

私にとっても北島店のメンバーにとっても、頼れる存在です。店舗で一番のベテランですし、保険を含め幅広い知識があるので、営業担当者がお客様から込み入った質問を受けたときなども頼りにされています。営業が手詰まりのときは接客もできる、オールマイティーな方です。

佐々木さんとの思い出

以前から歌が上手だという話は聞いていましたが、年齢の近いメンバーで先日カラオケに行き、素晴らしい歌声に驚かされました。男性ソング、女性ソング問わず色々な歌を歌ってもらい、音域の広さにも圧倒されました。職場での姿とのギャップも垣間見ることができ、これまでプライベートでの関わりがあまりなかったのも、とても良い交流の場になったと思います。

メッセージ

“加藤自動車相談所の保険といえば、「佐々木」と言われるような存在になってくれると信じています。これからも保険の知識を更に深めながら、積極的に経験を積んでもらうことで、佐々木さんの持ち味が生まれてくることでしょう。今後のさらなる活躍に期待しています！”

佐々木さんとの思い出

3～4年前、当時保育園児だった娘が「きゃりーぱみゅぱみゅ」にハマリ、とある曲を気に入っていました。それを佐々木さんに話すと、CDを持っていなかった私のために、友達のとつてを頼って後日CDを焼いてきてくれました。おかげで娘は大喜び！私がアナログ人間だと知っていて、車で聴けるように気遣ってくれたのだなと優しさを感じました。

メッセージ

仕事への真面目な姿勢が印象的です。専門的な仕事しかできない私とは対照的に、佐々木さんは色々な業務を抱えていてすごいなと尊敬しています。これからも質問に優しく答えてくれる佐々木さんでいてください。

営業直伝！お客様に選ばれる

驚異的な販売台数を叩き出し続けている当社。その中でも特に優秀な成績をあげている営業担当に普段の心がけなどをインタビューしました。当社の車が「売れる理由」、当社が「選ばれる理由」に迫ります！



カラフル国府店
営業リーダー こうだ かいり
幸田 海里さん

過去最高実績

営業実績 36台/月
成約率 約70%
月間利益 約370万円
受注売上 約5000万円

優秀なスタッフはたくさんいて、月間利益500万円ほどの数字を出す方も。私が即決型の人間ではないため、来店一発契約率は3割程度かと思います。



営業での心がけ



その1：笑顔を忘れないこと

初歩的なことですが、第一印象はとても大切です。笑顔で出迎え、気配りや心配りを常に心がけています。



その2：「どこで」ではなく、「誰から」買うかを意識すること

販売店は数多くありますが、人、つまり幸田はここにしかいません。「幸田だから」という理由で購入していただくためには、お客様との壁を取り除いていくことが欠かせません。そのために、私は「アイスブレイク」を大切にしています。天気や時事ネタを織り交ぜながら、お客様に合わせて趣味の話など臨機応変に車以外の話をしていきます。すると次第に壁は取り除かれていくのです。ここで大切なのは「お客様に興味を持つ」こと。自身に興味を持ってもらうためにも、まずはこちらがお客様に興味を持たなければなりません。あわせて、言葉遣いを次第に柔らかくしていくことも距離を縮める良い方法かもしれません。



その3：お客様のニーズに寄り添うこと

私は基本的に「お客様に委ねる」販売スタイル。押し売りをしたくはありません。少し考えたいとおっしゃれば、お客様の良きタイミングに合わせます。お客様をヒアリングしていく中ですぐに買ったほうが良いと判断した場合はそのように提案しますが、なにせ高い買い物です。お客様と駆け引きをしつつも、無理をさせない商談を心がけています。



その4：今、持てるすべての提案をすること

お客様に委ねるといっても、先の購入希望時期がより早くなるよう試行錯誤はしています。その中で今取り組んでいることは条件提示です。現在新車生産の遅れから未使用車も少なくなっていることをお伝えし、「今ならまだ色やグレードなどが選べます。先になるともうないかもしれません。」と話せば、「じゃあ今買おう」となる方も現れます。

今後の目標

得意とするヒアリングや件数をこなしてきたリースなどをはじめ、次の商談につながるアドバイスに努めています。毎月の目標達成に向けて、販売ペースや個人の売上目標を日割りに細分化し、店舗メンバー全員で共有しています。皆の力を合わせて目標達成を成し遂げるべく頑張ります！

また、リーダーとしては、得意とするヒアリングや件数をこなしてきたリースなどをはじめ、次の商談につながるアドバイスに努めていきます！

