



最後まで諦めないで取り組む

誠意で対応がお客さまの心打つ

谷部自動車 スズキアリーナ筑西市店長 谷部 満さん

今回紹介するのは、茨城県のスズキアリーナ筑西市店長の谷部満さん。物議が轟然とく、優しい人柄を感じさせる「又、好きな言葉は『善むと』情熱」と語る。内面では熱い情熱で店舗経営に臨んでいる谷部さんを取材した。



【プロフィール】

1974年生まれ。出身は茨城県下館市（現筑西市）で現在も同市内に奥穂裕子（ゆうこ）さん、美祐（みゆう）ちゃん6歳、紀和（ひより）ちゃん3歳の4人暮らし。中高大一貫して卓球部に所属し、インターハイやインカレなど全国大会で活躍。高校2年の時に出場した茨城県新人戦では優勝の実績を持つ。

▼まずは入社までの経緯をお聞かせください

「大学卒業後、損保会社の研修社員として保険業務全般を1年間勉強した後、地元茨城のスズキのディーラーに入社し、新車の直販・業販を経験しました。27歳の時に今の会社に転職し、2年間新車・中古車の営業を経て、5年前にアリーナ店の開設に伴い店長に就任して今日に至っています」

▼これまで多くの車を販売されていますが、特に印象に残る販売がありますか

「商談を何回か繰り返していた新規のお客さまがいらっしやって、ある時期を境に来られなくなっていました。非常に気になったので、ある日、ご自宅に伺ったのですが、ちょうど同業他社の営業マンが嬉しそうな顔でその家を出て行く後姿を目にしました。不安な思いで訪ねたところ、案の定、すでに契約した後だったのです」

▼諦めてそのまま戻られたのですか

「いいえ。一歩遅かったかと落胆し、そのまま戻ろうとも思ったのですが、商売は長いスタンスで捉えなければならぬと思い、自分の営業不足をお詫びした上で、今後ご家族の方で車が必要であれば何時でもお声を掛けていただきたい旨、また弊社は整備面が充実しているのも、万が一にも何かあったら遠慮なく声を掛けていただくことを誠意をもってお伝えしました」

▼そのお客さまはどういう反応をされましたか

「意外な展開になったのですが、そのお客さまは自分の誠意を感じ取っていただいたのか、その場で先程契約した営業マンに電話を入れキャンセルしていただき、改めて自分から車を買いたいいただきました。また、そのお嬢さまが社会人になられた際にも買いたい求めていると、それ以来、太く長いお付き合いになりました。この商談を通じて、最後まで

諦めないで取り組むことの重要性や誠意をもって対応すればお客さまに通じるということを実感しました」

▼ところで谷部さんが営業する上で日頃心掛けていることはどんなことですか

「売る気を前面に出し、バリバリと売ろうとするような姿勢は必要はないと思っています。その場限りのお付き合いではなく長くお付き合いができるよう、お客さまの側にたつて親身に相談を受けられるような雰囲気づくりを心掛けています」

▼最後になりますが、今後の目標についてお聞かせください

「5年後に多店舗化に着手することが目標です。それを見据えた上で、販売台数の底上げはもちろんのこと、管理ユーザーを倍に増やしていきたいと考えています。具体的にはまず既存ユーザー2千件をくまなく回り、自分の顔を覚えてもらいながら、情報収集をし拡販につなげればと思っています」

取材を終えて

谷部さんは、一見して真面目で大人しいイメージとは裏腹に、最後まで諦めない粘りと根性をもったナイスガイである。新規のお客さまを固定客にするのが、本当の意味でのトップセールスマンだと谷部さんは語る。確かに、いかにお客さまと長いお付き合いができるかを真剣に考え取り組んでいた。

トップセールスマンへのエール

彼は大学を卒業し、1年間の情報研修生を経て、スズキディーラーで3年間勤務の後、入社しました。彼は私の次男ではあるものの、別居婚誓していたわけでもなく自然な形でそうなりました。弊社が02年にスズキアリーナ店にリニューアルした際、それに伴って顧客層の幅やエリアが飛躍的に拡大しましたが、その変化に柔軟に対応し吸収してくれたのが実は彼だったのです。それは彼が以前勤めていたスズキディーラーで培った経験が生きたからだと思えます。近々アリーナ店をもう一店舗出店する予定ですが、当然彼に任せたいと思っています。



谷部自動車
代表取締役 谷部 勝男さん



スズキアリーナ浜西店

【会社概要】

谷部自動車一創業は1970年。スズキのアリーナ店、軽4輪部門の全国優秀代理店として、2001年から連続で表彰を受ける。日本興亜火災のディーラー特設代理店でもある。従業員数16人。販売台数は新・中古合わせて年間500台。修理・車検の入庫台数は年間900台。管理ユーザー数は2000件。