

全社的に「人間力アップ」に取り組む

株式会社オートセブン・アルボ (山形県山形市)

■車に関するサービスを広範に提供

山形市に創業5年目にして早くも基盤を確立した企業がある。株式会社オートセブン・アルボだ。当社は県内大手自動車販売会社に勤務していた小玉裕一氏が平成22年2月に独立し創業した。創業2年目には早くも車検の認証工場となった。現在は、新車・中古車の販売、車の買い取り、任意保険、板金、車検等を幅広く手掛けており、山形市の美畑町と元木に2店舗を構えている。業績は増収増益基調で推移している。代表取締役の小玉裕一氏は40歳になったばかりの若い社長である。山形市元木にある桜田店に社長を尋ね、「人材育成」の秘訣を伺った。

■人材育成の必要性

社長は「現場社員の中に業界経験者が2～3名しかおらず、新卒で入ってきたばかりの営業の社員がいたりする。そんな中で、例えば事務の若手社員にどのように仕事を楽ませるか、あるいは、いろいろな人に接する機会があるので、社員の心が折れないようにするにはどうしたらよいかを常に考えている」と語る。一番効果的なのは5年、10年のスパンで夢を持たせ、夢を実現するためにはどうすればよいかを考えさせることだという。営業の場合、一年目では車も売れないし、お客さまもついてこない。事務職では、あいさつもうまくいかなし、電話の応



当社美畑町本店・桜田店

対も上司から怒られる。するとだんだん沈みがちになってくる。そういったところで「3年後にはこうなっているから、今は我慢して一生懸命やってみましょう」と励ましている。社長は明るい未来がないと前に進んでいかないと考えるからである。

当社の人材育成面での最大のスローガンは「人間力アップ」だ。若くても中堅でもベテランでも、もう一つレベルが上の人間を目指そうということだ。人間力が不足していると、車がいくら安くても状態がいいとしてもお客さまとの契約には至らない。お客さまとのメールのやり取りや、電話での対応などでも、お客さまがどういうことを聞きたいのかをきちんと理解することが必要であり、懇切丁寧に説明できる人間性を持ってもらいたいと思っている。「人間力アップ」は朝礼等でも最も出てくるキーワードだ。

■教育の実際

現在当社で力を入れている研修は教材を使った事例研究で、教材はいわゆる経営雑誌数誌だ。その中から例えば「CS度アップ」とか「あいさつの基本」とか「営業とは」等のテーマを朝礼等で議論して、実践に移していく。もうひとつ重要なのが、会社以外の会場を借りたロールプレイング大会だ。ロールプレイングは職場での役割を想定し、疑似体験を通じて研修を行うものである。当社の場合、お客さま役はいつも社長がやっている。例えば、名前を名乗らないで「社長はいるか」という電話が入った場合の対応はどうするかを実践形式でやってみる。いろいろなパターンのお客さまが考えられるが、それを



オートセブン・アルボの社員

考えるのは社長の役割だ。

■「車検」ならぬ「社検」を実施

「企業は人なり」と社長が言うように、人が育たないと企業は成り立たない。社長は「社員をよく見るようにしている」と語る。朝礼、終礼はもちろんのこと、社員の顔や行動・話し方を見ていると「ちょっと悩みがあるな」「仕事がうまくいっていないかな」「つまづいているかな」と見てとれる。そういった時にタイムリーに社長から声をかける。社員も声をかけられそうだと感ずいているケースが多いという。そこで「何したんだ」「車売れてっか」「家で何かあったか」などと話しかける。このような社長と社員の面談を「社検」と言っている。この際に社長は自分の経験をふまえて適切なアドバイスをする。さらに「タイヤ交換に来てくれ」とか「車検を頼むので、車を取りに来てくれ」といった依頼で客先を訪問する際には、社長自身も出来るだけ社員について行くようにしている。客先へ向かう車の中の15分間が、意外にも社員と話せる環境になっているようだ。

■多いコミュニケーションの機会

当社のミーティングの中で社長が一番重視しているのが「部門会」だ。部門会はサービス、業務、営業のリーダーが月一回のペースで開いている。以前は社長がトップダウン方式で進めていたが、今はあえて部門会に社長は出ず、部門会で話し合いになったことを社長が受け止める形になっており、現場の意見を大事にしている。こうすることによって、各部門のリーダーの責任感、発言力、考える力は格段にアップしていると確信している。さらに月半ばの全員ミーティングと月末の全員ミーティングがある。中間のミーティングは部門会の話が中心で、月末のミーティングは業績の話が中心になる。この他、営



車両整備の様様

業は単独で毎週ミーティングを行っている。

■全員で取り組むイベント

イベントも多彩である。大きなものは毎年、春と秋に行っている「みんなで作るイベント」である。これはお客さまを招いての感謝祭のような催しである。所属している店に関係なく、みんなで一つの目標に向かってやることで団結力が醸成されモチベーションも上がる。トップダウンではなく現場からの声で作っている。山形市のビッグウイングで年10回行っている車の展示即売会も大きな行事である。同業者約10社が一同に集まる。当社からは毎回100台ほど出展する。一つの目標にみんなで向かうという意味で意義があると、社長は認識している。

■社員の成長が楽しみ

若い社員がお客さまから「成長したね」とほめられたことが社長の耳に入ったり、来店したお客さまから「〇〇さんにお世話になっているけれど、最近顔つきが変わった。笑顔が良くなった」と直接聞いたときは「社長冥利に尽きる」と言う。「とにかく謙虚な気持ちで仕事をしていけば、お客さまもついてくるし、仕事もそんなに大波にのまれることはないよ。それが一番ですかね」と、社長はほおを緩めてインタビューを締めくくった。

(フィデア総合研究所 佐藤明廣)



代表取締役 小玉裕一氏

株式会社オートセブン・アルボ

代表取締役 小玉 裕一

本 社：山形県山形市美畑町12-44

桜田店：山形県山形市元木2丁目10-55

設 立：平成22年2月

従業員：12名