

働いてよし&暮らしてよし むらやまの企業

山形ヤナセ株式会社

山形市にある山形ヤナセ株式会社の若手社員、木村亮太さん取材しました！
木村さんは、2024年1月に入社しました。現在は、営業部でセールススタッフとして勤務しています。また、代表取締役副社長の石山祐介さん、総務部人事係の早坂有紀子さんにも同席していただきました。

(1) 仕事内容編



——現在、どのようなお仕事をしていますか。

まだセールスになりたてですので、今は納車・引取が中心です。お客様のお車を引き取りに伺い、代車をお貸ししてから、車検や整備を行い、安全にお届けすることが主です。また、お客様のお車の洗車も担当しています。具体的には、チェックランプや警告灯が点灯し、車に異常が生じた場合に引き取りに伺い、整備を行います。また、事故による修理や、車検対応も行っています。

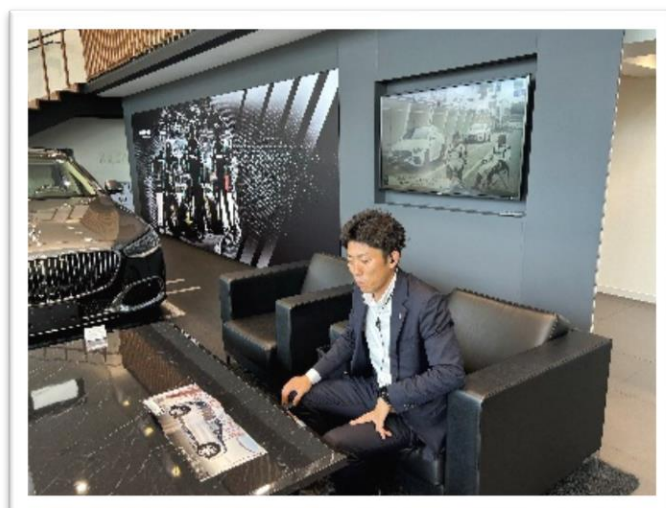
さらに、年間走行距離が1万5千キロを超える場合に表示されるメンテナンスサインに対応したオイル交換、冬にはスタッドレスタイヤへの交換なども行っています。加えて、新規でショールームにいらしたお客様の対応も行っています。入社したばかりなので商談はまだですが、ありがたいことに様々な対応をらせていただいています。

———これまでに経験してきたお仕事の中で、特に多かったのはどのような業務ですか。

納車や洗車といった業務が多かったです。お客様のお車を引き取りに伺う際には、キャリアカーというトラックに車を乗せて運ぶこともあるので、中型トラックの免許を取得しました。

———営業職をされているということですが、お客様とお話する際に一番気をつけていることは何ですか。

一番気にしているのは、お客様の求めている言葉を言わないようにすることです。また、話を聞いていなかったという印象を与えないためにメモを取るようになっています。その一瞬の気の緩みで信頼は失われてしまうので、お客様の信頼を失わないよう心がけています。「忘れていました」では済まされないので、常に注意しています。



——実際に話す際に意識していることはありますか。

例えば値引きの話をする際には、最初に値引きの額を出すと、すぐに値引きの余地があると思われるので、ぎりぎりまで値引きの話は避けて、最終的に買うかどうかが決まった段階で値引きの提案をします。こうすることで、お客様が値引きの可能性を高く感じることなく、より納得してもらえようとしています。これは上司から教えていただきました。

以前お客様と話した後に、上司から「今回決まらなかったのはどうしてだと思っ？ 話す順番が違うからだよ」と指摘され、その後、営業の順番や話し方をしっかり教えてもらいました。

——取り扱っている車の強みは何ですか。

メルセデス・ベンツの強みは安全性です。例えば、事故を起こしても乗員が大怪我をしにくいような車の設計になっています。衝突しそうになると、自動でブレーキがかかり、エアバッグが複数箇所から出たりすることで、体に対する被害を最小限に抑えることができます。また、ブランド力も強みの一つです。

——この会社の魅力はどのような点でしょうか。

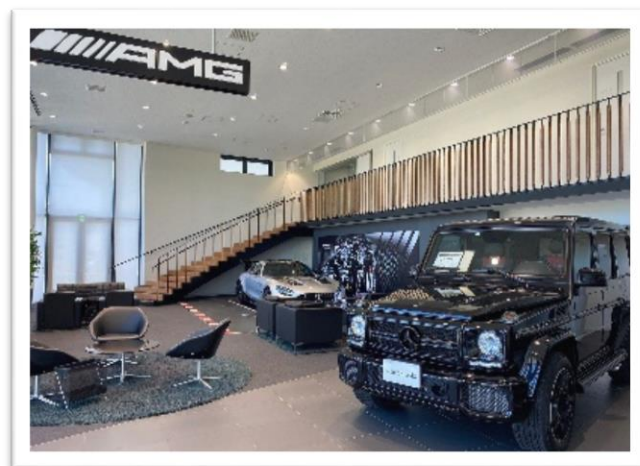
(木村さん)

ベンツという高級ブランドを扱っているので、お客様に提案しやすい点が魅力です。また、会社全体として新人をサポートする環境があり、基礎からしっかりと教えてもらえることが魅力です。

(早坂さん)

私は人事を担当しているので、若手社員と話す機会が多くあります。その時、会社の補助制度を利用して車を購入できるので、20代でベンツに乗れるのが魅力、と聞きましたね。車両の整備や車検にも、社員割引が使えるんですよ。

それから、「営業職」と聞くと、定められたノルマを達成できずに叱責されるというようなイメージがあるかもしれませんが、当社では個人に対するノルマはありません。その代わりに、店舗として毎月の目標を設定して、その達成のために皆で取り組んでいます。個々人では年間の目標を立てています。



(2) 職場編

——山形ヤナセを知ったきっかけは何ですか。

友人を通じて知りました。私は上山市出身で、地元にはベンツの販売会社があることは以前から知っていましたが、友人が既にこちらで働いていて、普段どんな仕事をしているのかを聞くうちに、生き生きと楽しそうに働いている姿を見て、私も入社したいと思うようになりました。

やはり友人の姿を見て、カッコいいなと感じたことが入社のかきかけとしては大きいです。以前は郵便局で働いていたのですが、人見知りを克服したいと思っていて、営業職ならお客様と直接関わることが多いので、自分の弱点を克服できるのではないかと考えました。また、車が好きで、特にベンツに憧れを感じていたことも、入社を決めた理由の一つです。

——大学で学んだことが、今のお仕事に活かされていると感じる部分はありますか。

(木村さん)

難しい質問ですね。コミュニケーション能力でしょうか。

(石山さん)

大学で学ぶ学問や専門知識は重要ですが、お客様との対話では、学んだこと以上に、実際の経験や気配りが重要だと思います。例えば、学校で学ばないような知識や経験が、お客様との商談で役立つことが多いです。営業職はお客様との関わりが多いので、そういった経験が大事だと感じています。

——入社して良かったと感じる点は何でしょうか。

これまでは気づかなかった、様々なことを学べたことです。当たり前のことができていなかったり、的確な伝え方が難しかったりすることを学びました。お客様からの問い合わせに対して、担当者がどこにいるかを一言で伝える能力や、言われたことを正確に覚えることなど、基本的なことを厳しく教えていただきました。特に、お客様に分かりやすく説明する方法を学ぶことができました。

入社したばかりの頃と比べて、伝え方が以前より良くなったと感じています。また、基本的なところでは、元気よく話す、ハキハキ話す、相手の目を見て話すなど、意外とできていなかったことも意識するようになりました。



——仕事の中でやりがいを感じた点や達成感を得た内容はどのようなことでしょうか。

お客様に車を購入していただいた時や、感謝の言葉をいただいた時に一番やりがいを感じます。お客様が事故に遭って現場に駆けつけた際に、「安心した」、「わざわざ来てくれてありがとう」と言っていたことがあり、細やかな気遣いが評価されることにやりがいを感じました。

——社内の雰囲気や、上司との関係についてお伺いしたいです。どのような雰囲気ですか。

和気あいあい、とは少し違いますが、メリハリがしっかりしていると感じます。仕事中は私語がなく、みんな真剣に取り組んでいますが、休憩時間には仲良く話しています。楽しい雰囲気、成長できる環境が整っていると感じています。

——社内の研修制度にはどのようなものがありますか。

(石山さん)

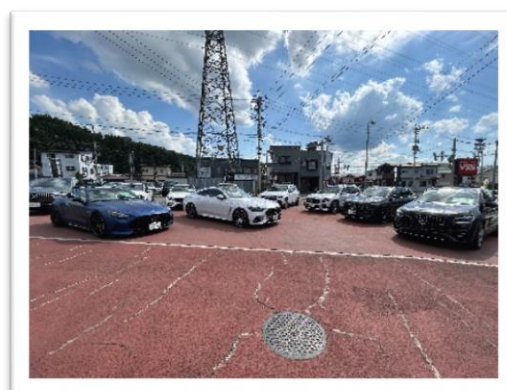
基本的には OJT (オン・ザ・ジョブ・トレーニング) で、先輩社員に付いて業務を学びます。その他に、メーカーが実施するトレーニングや e ラーニングもあります。個人カリキュラムもあるんですよ。

プロダクトトレーニングと言って、新商品や新しい車について学ぶ機会もあります。コロナ以降は e ラーニングが増えましたが、現地でのトレーニングもあります。車の査定士の研修もあります。

現地で行う研修には、会社から対象者を派遣します。先日の研修には、6 人在籍している営業職を代表して木村さんが参加しました。

(木村さん)

営業にあたっての基本的なことを学べる研修が印象に残っています。お辞儀の角度や言い回し、丁寧語や謙譲語の使い方など、普段あまり意識しない部分を学びました。こういった細かい点が営業に役立つと感じています。



——懇親会などは開催されていますか。

(早坂さん)

夏季休暇前に、山形ヤナセグループの社員が集まって懇親会を行いました。また、10月の上旬には社員旅行も予定されています。新年会や忘年会なども定期的に行われています。山形ヤナセはいくつかの店舗を有していますが、店舗が分かれていると関わりが少なくなるので、こういった機会があると、お互いに相談しやすくなります。

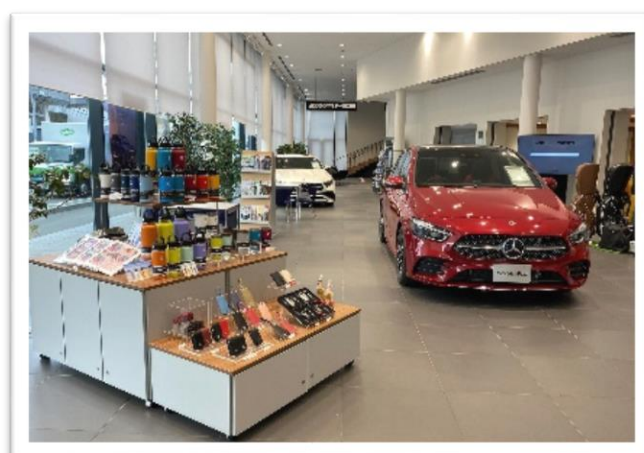
(石山さん)

社内にはサークル活動もあります。今はゴルフサークルと軟式テニスサークルが活動していますね。

——インターンシップはどのような内容で実施されていますか。

(早坂さん)

営業職のインターンシップで、接客ロールプレイングを行っています。参加したい場合は、2025年はリクナビとマイナビを通じて申し込むことができますが、2026年からはマイナビのみになる予定です。事務職のインターンシップも対応できるようにしていますが、主に新卒で営業職を募集しているため、インターンシップも営業職が主な対象です。



(3) ある日の過ごし方編

●9:00 【出社・業務開始】

社内の清掃や車の清掃、お客様に納車する車の準備、ゴミ回収、トイレ掃除などを行います。

午前中の業務では、洗車や納車、お客様対応を行っています。車の整備をしている間にお客様とお話したり、次の車の提案をしたりします。その中では、現在のローン残高を踏まえた車の乗り換え方法などを提案しています。



●12:00 【お昼休み】

昼休憩は12時から1時までの1時間です。



●14:00 【ミーティング】

14時からは営業ミーティングやサービスミーティングがあります。毎日ではありませんが、月の目標に対してどのように達成していくかを話し合います。また、お客様への電話掛けも行います。例えば、車検のスケジュール調整や、今後のフェアの案内などを行っています。

8月下旬にはAMGパフォーマンスツアーというフェアを予定しています(取材時)。高級車を取り揃えて、お客様に試乗してもらい、興味を持っていただくイベントです。お客様には「ぜひ遊びにいらしてください」といった案内を電話で行っています。



●17:30 【終業・退勤】



(4) むらやまでの暮らし編

——上山市ご出身とのことですが、大学は山形から出ていらっしゃいました。戻ってきたいと思った理由を教えてください。

山形が好きで、友人や家族がいるので戻りたいと考えていました。住みやすいことと、都会があまり好きではないこともあって、山形に戻ることが自分に合っていると思いました。

やっぱり人が温かいところが良いですね。あとは、ご飯がおいしいところ、自然が豊かなところも魅力です。

——特に好きな食べ物や、おすすめのお店はありますか。

そばやラーメンが好きですね。そばであれば天童市の水車生そば、ラーメンであれば「め組」の辛味噌ラーメンがおいしいです。それから、和食のお店ですが「味の里 ばんだい」も好きですね。



——山形で暮らしていて、特に良かったなと思う点について教えてください。

一番大きいのは、やはり人の好きですね。都会では人との関わりが少なく、人に興味がないような印象がありますが、山形の人には気さくに話しかけてくれます。温泉に行くと地元のおじさんが普通に話しかけてくれるなど、東京ではあまりないようなことが多いです。これが山形の良さですね。

——逆に、山形で暮らしていて大変なことはありますか。

バスや電車の本数が少ない点ですね。東京や千葉ではバスや電車が数分ごとに出るので便利です。ただ、山形でも車があれば特に不便ではありません。



——仕事が終わって帰宅した後やお休みの日などは、どんな風に過ごしていますか。

休日は同僚やお客様とご飯を食べに行ったり、飲みに行ったりしています。ゴルフもよくやりますし、時々ジムにも行きます。

アウトドア系の趣味は特にはないですが、自然に囲まれた環境の方が落ち着きます。キャンプにも興味がありますが、まだ行ったことはありません。ゴルフは会社に入ってから始めたのですが、今では休みの日にはゴルフをすることが多いですね。

——どのような人が山形で暮らすのに向いていると思いますか。

誰でも向いていると思います。山形は魅力的な場所だと思いますが、まだ認知度が低いと感じます。例えば、大阪で働いていたときには、「山形ってどこ？ 何が有名なの？」という反応が多かったです。さくらんぼは有名ですが、それ以外の山形の魅力があまり伝わっていないという印象があります。



(5) まとめ編

——仕事をしていく中で、挑戦してみたいことや今後の目標はありますか。

営業職なので、もちろん数字の目標もあるのですが、まずは車の知識を増やして「様になってきたな」と思われるようになりたいです。今は注意されることも多いので、その回数を減らし、同じ失敗を繰り返さないように意識しています。

将来的には、月に5台は車を売れるようになりたいと考えています。営業職のトップの方は月に10台ぐらい売るので、まずはその半分の5台を目指しています。この「月に5台」というのは結構高い目標で、難しい目標でもあります。全国で表彰されるトップ営業を目指して頑張りたいと思っています。

——トップの人が全国で表彰されることもあるんですね。

はい。全国のグループ企業の中で、特に優秀な人が表彰されています。当社にも、全国で表彰された営業職の方が在籍しているんですよ。



——働きやすい職場づくりについて教えてください。

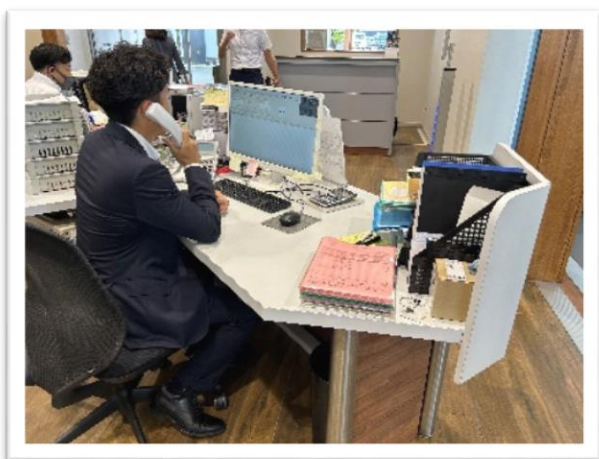
(早坂さん)

福利厚生として、会社が従業員全員の保険を負担しています。業務中に何かあった場合に保険が使える企業は他にもあると思いますが、当社では休みの日に怪我をして入院することになった場合でも、会社の保険が適用されるため、経済的な負担が少なくて済みます。

——女性が活躍する機会についてはどうでしょうか。

(早坂さん)

当社では女性が活躍しており、現在役員を含めて 36 名のうち 11 名が女性です。割合で言うと約 3 割です。一般的なディーラーの目安として女性は 1 割なので、当社は女性が多い方になりますね。女性の役職者も在籍しており、困ったときに女性同士で相談しやすい環境があります。育児休暇についても実績があり、男性・女性ともに育休を取得することができます。育休後は元の職場に戻れるようになっていきますし、時短勤務などにも対応しています。



——最後に、これから就活する学生へ向けて、アドバイスをお願いします。

営業の楽しさをぜひ経験してみしてほしいです。人見知りの私でしたが、営業をやってみて、言い方一つでお客様の反応が大きく変わることには驚きました。やり取りの中で、言い方や順番を工夫することで結果が大きく変わることがあります。その過程や売れた時の達成感は、何にも代えがたいものです。営業の魅力をぜひ味わってほしいと思います。

営業は楽しいですし、人見知りでも営業は十分にできます。「自分は人見知りだから、営業は避けたい」という考え方はあると思いますが、だからこそ営業に挑戦してみるというように、時には自分の考え方と真逆のアプローチを試してみると、自分の幅が広がると思います。

——ありがとうございました！

山形ヤナセ株式会社は明るい雰囲気、安心して働ける企業だと感じました。その理由は、営業の基礎から学べる環境が整っており、新入社員に対するサポートが手厚いためです。また、ノルマがないため、営業職に対する抵抗がある方でも安心して働ける環境が整っています。木村さんがおっしゃっていた「人見知りでも営業について学べば営業職を務めることができる」というメッセージを、営業職に向いているかどうか迷っている方にかけてあげたい言葉だと感じました。



【インタビュアー：山形大学人文社会科学部 村主愛実、工学部 奥山真生 濱浦祐菜】

山形ヤナセ株式会社

【あなたの輝けるステージが、ここにある】

- ・私たちの目的は、常にお客様とともにあり、最高の満足をお届けすることにあります。
- ・県内唯一の正規販売店です。

- ・所在地 【本社】 山形県山形市東青田四丁目 1 - 5 6
【事業所】 山形県山形市蔵王成沢 1 9 0 - 1
- ・設立 明治 44 年
- ・従業員数 36 名（男性 25 名、女性 11 名）
- ・事業内容 県内新車輸入車販売シェア 4 5 % の正規カーディーラー
- ・ URL <https://yamagatayanase.jp/>

