

## INTERVIEW Part 1

### ブランドの価値と品質にこだわるサーティファイドカーのスペシャリスト



メルセデス・ベンツあざみ野の広大な敷地は、新車ショールーム(右上)／サーティファイドカー展示場(左下)／工場(右下)がほぼ等分に分けられている。中古車が隅に追いやられていないことが同店の考え方を表しているわけだ。屋根付きのストックヤードに50台以上のサーティファイドカーを展示する店舗は珍しい。品質の高さには定評がある。

輸入車のメガ・ディーラーは通常クルマの流れが絶えることのない大きな街道沿いにある。特に都市部ではその傾向が強い。しかし、「メルセデス・ベンツあざみ野」はそんな常識を打ち破り、幹線道路から一本入った田園都市線・あざみの駅近くの閑静な住宅地にクリーンで近代的な店舗を構えるのが特徴だ。インターネットの普及により店舗の地元色は薄まるいっぽうだが、同店は、まずは地域の皆様の暮らしに貢献すること、というコンセプトを打ち出し成功している好例と言えるだろう。

そんな「メルセデス・ベンツあざみ野」は、新車ショールームも広大なら、サーティファイドカーも常時約50台のストック量を誇る。全国でも常にトップクラスのセールスを記録し続ける中古車部門を率いるのは、**峯岸 康 所長**だ。

「まず、地元の皆様との“おつきあい”を大切にすることが基本になります。メンテナンスのお手伝いなどで信頼関係ができると、自然に中古車や

新車のご相談もしていただけるようになるものです」ところで、景気が冷え込んでいくなかにあって、常に50台以上のサーティファイドカーを回転させているという“売り”の秘訣とは何なのだろうか。「正規ディーラーのサーティファイドカーは、一見するとどの店舗も同じように見えると思うのですが、よく観察してみると品揃えはまったく異なっているんですね。責任者の“こだわり”が商品の方向性や展示場の雰囲気にもそのまま反映されるんです。プレミアム・ブランドであるメルセデスの場合、スタッフの育成も重要なポイントになってくるのですが、私の“こだわり”は、お客様に中古車を買うという感覚を持たせないこと。つまり新車と同じように、まずはメルセデスというブランドを売ることに徹します。だからこそ、品質の高さも必要になるわけです」

「哲学的なセールストークは苦手」と笑いながら話す彼は、「中古車はセールストークより車両の品質、これが鉄則」と言い切る。実は、編集部がメ

ルセデス中古車における最新の流通状況や相場の動向を知りたいとき、まず峯岸所長の話を読んでみることにしている。そう、彼は常にモデルや年式ごとの市場動向を詳細にわたり把握しているのである。モデルレンジが拡大を続けるメルセデスは、中古車のマーケットがかなり複雑になってきているのだが、彼はマイナーチェンジの変更点／年式による装備や部品の違い／オプションの設定などはもちろんのこと、各モデルの相場状況や人気なども資料を見ないでスラスラ出てくる。その知識は本当にすごい。

「系列店を含めるとグループ内にはいつも200台前後の中古車があるんですよ。そのストック・リストを作成して、毎日更新するのも私の仕事なんです。だから、価格変動とか売れ筋の動きがダイリーでわ

かるわけです。点が線になり流れが見えてきます。私はメルセデスの、そして中古車のスペシャリスト。当然のことなわけですけれどね」

いま狙い目なのは先代のCクラス、そして現行EクラスのE500/E55 AMG。「特にE500は買い時ですよ」と話してくれた。格下のE320AVGとの価格差が縮まってきているのだ。気になる方はメルセデス・ベンツあざみ野に電話してみよう。

Text: 野田義彦/Photo: 丸山博人



中古車部門を率いる**峯岸 康 所長**。新卒で入社して11年目。メルセデス中古車に関する豊富な知識を持ち、セールスの基本を大事にするやり方は渋さも感じさせるリーダー。地元の皆様との“おつきあい”、そして商品管理は中古車販売の鉄則と話す。

メルセデス・ベンツあざみ野

神奈川県横浜市青葉区あざみ野2-3-1 Tel.045-904-1484

## INTERVIEW Part 2

### 女性だけの営業チームを牽引する凄腕のセールスウーマン



総面積約1700㎡を誇る広大なショールームは、さすが“メルセデス・ベンツ センター”と呼ばれるだけあって様々な演出が施されている。(写真・下段)2階には主力モデルの新車を始め170Hカプリオレ・リムジンやタイプ600などのクラシック・メルセデスも鎮座していた。また、別棟となる三本杉ショールーム、サーティファイドカー(認定中古車)展示場、そして数十メートル離れた所に自社工場も有する。

ヤナセ東京支店 世田谷営業所として開設されたのは、東京オリンピックが催された翌年の1965年という日本屈指の歴史を持つメガ・ディーラー“メルセデス・ベンツ世田谷桜丘”。在籍するセールスマンはなんと30人を超える。編集部は、この精鋭部隊の中に、女性8人で構成される営業チームが存在することに注目した。もちろん、外回りや商談から査定、納車、アフターケアなどまで担当するバリバリのセールス・ウーマンたちである。率いるのは、この頁の主役、**荒木 姿子 課長**だ。

「このチームは06年の6月に発足しました。世田谷は主婦の方がメルセデスに乗るケースも多く、女性のセールスが担当したほうがお客様に喜んでいただけるのではないかと、それがコンセプトのひとつでした。すでに1年半が経ちますが、20代の若いスタッフを中心にしていますので、毎日が試行錯誤の連続ですね」

女性にとっては、クルマに関する基本的な知識や運転技術の面も大きな壁になるのだろう。

「そうですね。男性なら誰もが知っているメカニズムのことやドライビング・テクニックも、女性の場合、基礎からの訓練が必要になります。また、ショールームでもお客様に“セールスマンは居ないの?”と言われることもあります。でも、そんな時、私たちは堂々と“私がセールスを担当させていただきます”と、言うようにしています。きちんと挨拶して、親身になって商品案内を行えば商談になっていくんですよ。特に、ファミリーで来店されたお客様だと、奥様やお子様とも自然に話すことができます。このように接客ではプラスとして活かせる部分もあるわけですから、試行錯誤を繰り返すこともいい経験になっていると思っています」

スタッフの育成を行ないながら、結果を出さなければならぬ荒木さんの仕事が激務であることは容易に想像できる。でも、彼女の表情に疲れみたくないものは微塵もない。

「私は、基本的に仕事を楽しんでいるのだと思

います。自分を頼りにして下さるお客様が増えれば増えるほど楽しくなる。そして実績が楽しさと直結するのが営業という仕事なのではないでしょうか」

さて、メルセデスを販売するプロフェッショナルとしての基本姿勢を聞いてみよう。「メルセデスは伝統的に高級車として認知されていますが、ラインナップにはスマートやAクラスといったお手ごろ価格のクルマもあります。でも、私たちはSクラスとスマート、また新車と中古車のお客様を区別することは決してありません。すべてのお客様にプレミアム・ブランドに相応しい対応をいたします。メルセデスのクオリティには、製品だけではなく、接客やアフターケアまでが含まれているんです。お客様はそれを期待して選んでいらっしゃるのですから、そこには

これからもこだわっていきたいですね」

サーティファイドカー(認定中古車)は、先代のCクラスと現行のEクラスが売れ筋のようだ。興味のある方は女性だけの営業チームが居る同店の三本杉ショールームを訪ねてみてはいかがだろうか。荒木さんの接客に対するこだわりを継承する女性スタッフの一生懸命さがきっと心に響くはずである。息の合う担当者とお会い、それは快適なメルセデス・ライフを約束されたことになるのだ。

Text: 野田義彦/Photo: 丸山博人



女性だけで構成される営業チームのリーダー、**荒木 姿子 課長**。新卒でヤナセに入社して以来、大阪、芝浦、白金、馬込などの支店に在籍していたことのあるベテランのセールス・ウーマン。とにかく頭の回転が速く、そして明るい。

メルセデス・ベンツ世田谷桜丘

東京都世田谷区桜丘4-26-5 Tel.03-3425-5211

三本杉ショールーム

東京都世田谷区桜丘4-28-5 Tel.03-3425-6011