

インターンシップで学んだこと

名古屋経済大学経営学部 2年生

徐 誠敏ゼミ(ポジベーションゼミ)

加藤 綺子

2018年10月3日(水)

犬山キャンパス 7D3教室

トヨタカローラ名古屋

トヨタ自動車

販売店

AICHI TOYOTA



TOYOPET

COROLLA

COROLLA

- 歴史がある
- 買いやすい金額
- アットホームな店内

- お客様一組ずつに、一人担当がいる。
- お客様が来店されたときは、「〇〇さんのお客様が来られました」と言います。
- 電話対応でも、お客様から「〇〇さんいる？」と指名されることが多い。

年功序列

役職無し

入社4か月、入社2年目の社員さん

入社1年の間は、ずっと外回り。

住宅街を歩き、トヨタ車に乗っている家にピンポンをして、車の車検証を見たり(査定)

「この地域の担当になりました〇〇です。」と言って、自分の紹介とチラシやパンフレットが入ったものを渡したりします。

これを1年間やるそうです。

2年目の社員さんは、店舗でお客様の対応をしていました。

担当のお客様はまだ少なかった。

主任クラス

入社7年目くらいの社員さん。

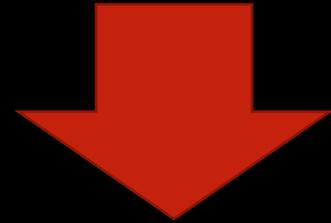
1人は、企業などを回って車検の案内をしたり、自宅に伺って車の調子どうですかと言ったりして、新しく担当するためのお客様の確保をしていた。

もう1人は、お客様との仲がいいのが印象的。

新聞会社にチラシの折り込みの依頼をしに行った時も、社長と仲が良く、ちょうどプリウスを事故で廃車にしており、新しく車を買おうとしているところだった。

そこでの営業の仕方が、すごくうまかった。

お客様は飽き性で、車を三年に一回
くらいのペースで変えたい。
仕事用でも車を使う。



経費から、月々の支払方法で(リース)買ってもらえる。
経費から払えば、資産扱いになるし重量税も安い。

新車の代金の半分を月々で払う。

3年後

車を
¥0で返品

* 車の状態によってはマイナス

残り半分を
一括か分割
で払って
買い取る

残り半分を
次の新車の代
金に
繰り越す

ずっとお客さんを確保できる

新車の見積もりをしてもらえることになった。

- お客さんに合った営業をする
 - お客さんの要望に対する改善策を必ず提示する
 - 見積もりをしていない段階では、絶対に金額を言わない
 - 最後には、見積もりのための来店の日時、お客様の電話番号を聞いて、確実に店に来てもらえるようにしていた。
-
- お客様に対応するための知識量が多く必要
 - 目の付け所が鋭い

係長クラス

ほかの社員さんと比べて、お客さんの態度が違う。
訪問しに行ったら、顔を見ただけで名前を呼ばれる。
仕事をもらっているお客さんの量が明らかに違う。
300件以上。
二人の営業の仕方が全然違った。

廣瀬係長

やわらかい口調だが、仕事に関しては的確に対応する。
「店舗に来たお客さんより、自分から営業に行ったお客さんのほうが長
続きする」
実際に今でもずっと仕事をもらっており、そのお客さんとは信頼が厚い。
仕事も早いので、お客さんからも好印象。

牛丸係長

仕事をもらっている会社には何度も訪問し、大きい声ですれ違う人皆さん
に低い姿勢で挨拶をするような、とても印象の良い方。
お客さんとの会話が長いことで有名。
だが、顔が広く信頼されているため、同級生などからも多く仕事をもらって
おり、お客さんも楽しそうだった。

営業という仕事を
好きでやっている

いい意味で年功序列。
キャリアが長いほど信頼も厚い。
それまでは忍耐力が必要。

知識量や営業力によって、
お客さんの数と態度が違う。

仕事内容が単調

- 車を買おうというお客様自体がそもそも少ないため、来店されない。
- 車検や、点検でのご来店が多く、その場合1時間店内で待ってもらう。
- 来店されたら用件を聞いて、お茶出しをして、帰るときはお見送りをして、お茶を片付ける。

仕事がない時間がある

- 新車が一台も売れない。
- 試乗車の引き上げ。
- 車検、点検についても目標数に達していない。

車を売ったら給料がもらえる

車を売らなくても給料がもらえる

車を売る側になりたい

給料に見合う仕事ができる

資格を取って就活をする

市役所の公務員試験を受ける

卒業論文

若者の車離れ

走行中でも
ナビに行きたいところを
話しかけるだけで
目的地を設定してくれる

「近くのカフェ探して」と話しかければ
候補を車が喋ってくれて、
「じゃあ、そこを目的地に設定して」と
言えば
完了する

車とLINEができる

自分 明日の11時にMOZOに行きたい

車 では、10時半に家を出発してください
ナビを設定しておきました

自分 ガソリン足りる？

車 O!あるので、足ります。
でも、ガソリンを入れておいたほうが安心です。

もったいない！！！！

- 車内の内装を最低限で安くなるデザインにする。
- 広さも、180cmの男性がちょっと狭いと感じるくらいの広さ。
- 軽自動車で、TATAモーターズと共同で開発する。
- ガソリン車と、ハイブリッド車の両方を作る。
- TATAモーターズにハイブリッド車の技術を伝える。
- 単価70万。
- 三年プランみたいな、若者でも買いやすいプランを作る。
- 新車か中古車かを選べるようにして、中古車のほうを安くする。
- 返却されたら、また同じように若者が使えるようにする。
- 買い取りもできる。

若者の間で車を買うという習慣が出来
安い狭い車にすることで、より良い車が欲しいと
感じてもらえる。
社会人になっても買ってもらえるのではないか。

「お金がないけど、自分で乗れる車が欲しい」
というニーズに応えることができる

ディーラーの販売する年齢層も広がる

今は、客層が若くて30代
仕事がもらえないことも悩みにしていたので、来店者が増えるだけでも、利益に貢献できるのではないか

10日間は長いしきつuitと思った。

しかし、10日間やり切ったという達成感があつた。

経営学への興味が増した。

ご清聴
ありがとうございました