

100年に一度の大変革時代 外部コンサルを活用した 勝ち残り戦略が熱い!

株式会社BRAIN CORPORATION
(本社：東京都／熊本事務所：熊本市)

▼ブレインコーポレーションは、自動車関連事業者に特化したコンサル事業を九州エリアで展開している。豊富な人材育成のノウハウや、成果につなげる確かなコンサルティンクに定評があり、契約企業が右肩上がり増加。その1社には、SS業界で知らぬ人はいない。

■の名もある。今回、市川社長が提唱する「社内伝道師」究極のプロフェッショナル人財」に認定された6人の伝道師を取材した。

を代表して
松村伝道師に聞いた



—社内伝道師とは何ですか？

車販の商談時や車検の出庫時に「お客様目線で弊社の取り組み内容をご理解頂き、ご支持を受ける」という究極のオペレー

ションスキルを認定された者のみが呼ばれる「称号」です。伝道師になると市川さんから〇〇伝道師と呼ばれます(笑)

—認定とはどんな形でされるんですか？

昨年の秋頃から認定試験がスタートしました。当初は、同社が作成する当社専用のオペレーションマニュアルに従って、基本通りの話法からスタートしましたが、認定試験では、市川さんがお客様役になって、基本話法を、自分の言葉でかき、お客様が理解され、ご支持されるまで

のレベルに到達しないと認定されない厳しいローフレ試験です。当社では私が最初の認定を受けましたが、十数回落ちて、3カ月がかりでやっと認定を受けたというくらいの本当に厳しい試験です。

—認定されてどのように変わりましたか？

お客様に短い時間の中でご支持されるためには、話し方が非常に大切だと痛感しました。「体に染み付いた」というのが実感です。また、話だけでなく、お客様にお見せするツールの工夫も非常に大切だと実感しました。これまで、我流の話で終始し、正直、一方的な話しかしなかった事がよくわかりました。

—成果はどうですか？

当社の油外収益の核となる3指標は、11月末で車検が対前年18%増、車販が対前年65%増、自動車保険が新規増59%増。とくに自動車保険の新規件数は、一昨年度と比較すると3倍になっています。しかし、市川さんは「絶対にどれもまだまだ伸ばす

ことができる」とまったく納得されておらず、車検は「このままでは年間目標を絶対に達成できない。他のクライアント様で、この企画を12月にやる。絶対に成功させるから。成功したら必ずついてきてくれ」と言われていました。この情熱は凄い。

—外部コンサルを社員の立場から見て、どう思いますか？

社内伝道師認定は当社にとって大切な位置づけになっています。今年から訓練をスタートした社員5人を早期に認定できるように我々伝道師も支援していきたい。また、市川さんは、自分でも「なんでもコンサル」と言われるくらい、弊社の全ての事に関与して頂いており、毎月初には、我々、各店舗の幹部を集めて、前月の総括と年間計画の進捗会議を行って頂いている。どうしても店舗間で進捗の格差が出てしまいますが、この点を市川さんが毎月分析して、我々の目線に立って、寄り添い、解決策と一緒に考え、全員で合意した事は、しつこいくらいに

フォローして結果を出させてくれる。色々なコンサル会社の話を聞いてきましたが、同社と組んで、非常に有り難いと感じています。

—これからの業界についてどのようにお感じになりますか？

当社社長からも常々言われていますが、我々はお客様に「ガソリンスタンド」という概念を払拭して頂く努力をしないと生き残れない。とにかく、お客様のカーライフをトータルで対応できる強い人材育成が必要。そして、当社で働いて幸せと社員だけでなくバイトの皆さんにも思ってもらえる企業風土を、抽象的ではなく、具体的に作らなければ無理だと実感しています。このためには、もう「ガソリン屋」では駄目で、ガソリン業界以外を熟知している外部コンサル会社の力を借りても、早期に強固なトータルカーケアサービスを展開できる事業者へと本当の意味で変革しなければならぬと考えます。



の6人の社内伝道師