

EXCELLENT Manager エクセレント マネージャー

プロフィール

- ▶昭和56年3月8日、大分県豊後大野市生まれ
- ▶入社=平成24年入社
- ▶趣味=ドライブや食べ歩きなどの旅行。これまで最も良かったのは北海道とハワイだそう
- ▶座右の銘=「やるからにはとことん生かす」と「生かすには一度死ぬまで徹底する」
- ▶ほっと一息つく時間=帰宅後の子どもとこのふれあひ。家族旅行にもよく行っており、コロナ禍が明けた現在、次の家族旅行を楽しみにしている



寺次 幸徳
マネージャー(42歳)

加藤石油
Dr. Driveセルフ新日鉄前SS(ENEOS系)
大分県大分市萩原4-8-28

“「騙されたと思って」騙される” 一生の不覚とは？

(千葉県・53歳・男性(採研文朗さん))

角田さんは「判断を誤って悔しい思いをした事」ありますか？ 下らない話なのですが、私先日、友人と中華屋さんに行き、餃子6個(1皿)を友人とシェアしました。その際に「騙されたと思って」を沢山かけてみて、絶対美味しくなるからと強い口調で言われ、その刻にも押し入れを大量投入、食べたのですが「ただ餃子はいいだけ」、美味しくもなんともない。「騙されたと思って」、本当に騙されました。食べ物の恨みといいますが、私かなり頭こまきまして、もうその彼とは距離を置こうかと思うほど腹が立っています。美味しい餃子を食べるはずだったという怒りと失望が消えません。角田さんの「なんであの時、この行動を取ってしまったのだろうか」というような後悔、知りたいです。

角田信朗の SS業界へ 解決 道場

第45回

お悩みに
「撃」回答
妥協しない=後悔しない=ラオウ。
「北斗神拳」の極意です



かくだ・のぶあき 1961年4月11日生まれ、大阪府堺市出身。血液型AB型。関西外国語大学英米語学科卒業、英語教員免許取得(中学1級、高校2級)。正道会館空手範高師範6段。1991年12月、「リングス」にて格闘家デビュー。その傍ら、タレント、俳優、歌手など多方面で活動中。

騙 青されたと思ってその財産から！って預けたら、倍に増やす産を根こそぎ持っていかれた！って訳でもないのですから、良かったじゃないですか笑。
そもそも、「食い物の恨みは怖い」なんてのは、飽食な人間という生き物の、贅沢な欲の成末であって、生きる為に必要なものを食する時そこに、美味いかわないか？なんて事を考える余地も無い様な状況に自分を追い込んで行く今の私の状況(日本マンスリースポーツビル選手権まで残り2ヶ月)から見れば「平和だなあ...この国は...」って事になりませんか(笑)。
さて本題ですが、「何故あの時こうしなかったのか...」。
大昔に書えはとくに書いていないじゃないですか？「後悔先に立たず」って言葉。

よく私が話している因果の法則。今ここに起こっている事象は全てそうなるべく自分がしてきた行動の結果ではない。後悔するのは、何らかの選択の岐路に立たされた時に取った選択の結果が「X」だったという事です。よな？
で、この選択の岐路に立った時に、まあ大概選択肢は二つですよ。辛いかな？ 楽かな？ 難しいかな？ 簡単かな？
で後悔する人のほとんどは、楽な方・簡単な方・美味しい方を選択してしまっただけです。
難しい方・辛い方・不味い方を選択した人は、必然的に必死になって努力をするから、たとえ結果が「X」でもそこに悔いはないのです。
北斗の拳のラオウの如く、我が人生に一片の後悔はない。我が人生に一片の悔いなしには、選択の岐路に立った時に妥協をしない事。

アナタのお悩み、お寄せ下さい
本コーナーでは、SS業界の皆さまのお悩みを募集しています。役職、立場、一切問いません。どんな些細な内容でも結構です。角田信朗さんが魂を込めて回答いたします。①氏名、お悩み名称 ②お悩み内容 ③連絡先住所・電話番号を下記までご連絡下さい。
連絡先 〒101-0047 東京都千代田区内神田1丁目2-6 香広業ビル9階
月刊ガリガリスタンド編集部
TEL 03-5283-8960
FAX 03-5283-8964 (スマホ・携帯共通)
Eメール gs@ssmagazine.co.jp



人間って弱い生き物だからそこで妥協しちゃうし、楽な方を選んでじゃや。
世の中のビジネスだって人間のそんな弱さに漬け込んだものばかりが蔓延してまよな。
世の中に「楽しんで」とか、「秘密の」とか、「不思議の」とか、「魔法の」とかそんなものは存在しないんです。そこに気づく事。
それが、後悔しない人生を送る為の極意ですな！ 押忍!!

EXCELLENT Manager | 寺次 幸徳 マネージャー

Dr.Driveセルフ新日鉄前SS (ENEOS系)



整備も営業も行えるまさに「二刀流」



加藤石油 Dr.Driveセルフ新日鉄前SS

トップセールスは自動車保険にも強い

保険素人から
トップ営業マンへ

燃料油需要が減少し続けるなか、加藤石油は自動車保険収益の拡大を目指し、昨年7月からブレインコーポレーション(市川善弘社長と契約し、S業界では事例の少ない「各SS店舗内製法手法」を導入している。

その第一陣としてマネージャー陣が研修を重ね、現在、油外収益・自動車保険新規件数の営業成績で社内トップを独走するのが寺次幸徳マネージャーだ。

厳しい研修で得た
誰にも負けないスキル

寺次マネージャーは元々、整備や点検が得意分野。かつてはディーラーでメカニックをしていたほか、自動車検査員・国家資格「級自動車整備士」を保有しており、車検も安心して

て任せる人が多い。一方で、保険はまったくと言っていいほどの素人だった。同社に保険部があるため、前はすべて任せていたという。

しかし、1年前に出会ったブレインコーポレーションの研修が寺次マネージャーの新たな才能を開花させることとなる。

研修内容は、「卓越したスキルを持つて挑む車検の出庫オペレーション編」「自社のあらゆるサービスをどのように書面でお客様に完璧にお伝えするかの自社アピール編」「プロとしての証券診断サービスからの自動車保険アドバイス編」の3つで構成。周囲に見られながらのロールプレイングを感じた訓練に、最初は恥ずかしさを覚えた寺次も、しかし、ここで持ち前の負けず嫌いが本領発揮。保険のことをとことん学び、伝わる話し方を回を重ねることに磨き上げた。

その結果、全店で第一号となる「社内伝道師」の認定を受け、年間目標も1番でクリアするまでになったのだ。



社内伝道師の認定バッジ。胸元をきりとり。

研修の成果は保険だけに留まらない。お客様対応力が上がったことで、車販・車検やコーティングといった各種サービスの依頼も増加している。技術面で信頼されている寺次マネージャーの技術や接客技能が強化されたことで、既存のお客様の間でも「せっかくだから車のことは寺次さんに全部一括で任せたい」という場面が増えたのだ。

また、自動車保険は長期契約になるため、ロイヤルカスタマー作りでも非常に大切と実感。毎月5件以上の新規契約を獲得しているが、やるからにはとことん「ガモッ」の寺次マネージャー。今後は毎月10件の獲得とさらなる高みを目指している。

お客様に
寄り添うことが大切

メカニックからトップ営業マンへ

です」とのこと。

より一層理解していただけるよう、資料準備にも余念がない。分厚いファイルには様々なパターンに対応できる資料があり、見ても聞いても分かりやすい説明を心掛けている。

そのなかには、自社サービスを一覧にまとめた資料も用意。その結果「分かりやすい!」とカスタマーの理解が深まり、万が一の時はカスタマーサポートができる。加藤石油に契約を切り替えているお客様が増えている。あくまで提案ではなく、お客

とまったく違う扉を開けた寺次マネージャー。いくら負けず嫌いないえ、ここまで飛躍できた理由を尋ねてみると「ブレインさんの手法は「決して獲りに行かない」スタイルなんです。お客様目線で寄り添いながら「証券診断サービス」という保険の見直しを軸に置いて、より良いサービスを提供するという意識を取り組んでいます。

実際、お客様にお声掛けをして証券診断サービスを行ったところ、多くの方が保険会社や代理店にご契約内容、補償内容を任せてしまっているため、無駄が多い。ライフスタイルにそぐわない。本当に必要なものが欠けているなど、杜撰な内容が多々見受けられます。この問題点をお客様自身に説明し、アドバイスを行うスタイルなので、お客様にも大変喜んでいただいています。私も嬉しくなります。

ブレインさんの研修では保険の知識・話法のスキル・お客様対応力を徹底的に訓練させていただいたおかげで自信を持って、的確なアドバイスが出てくると自負しています。今はお客様に自動車保険のアドバイスをするのが非常に楽しい

様に寄り添ったスタイルが支持されているのだ。

今後は個人から
店舗の強化へ

最後に寺次マネージャーへ今後の目標などを伺った。

「個人的にはやっぱり負けず嫌いなやるからには、トップを獲りたいという性格なので、自動車保険収益も含め、今後油外収益のトップを走り続けたいと思っています。ただ今年にはサブマネージャーを対象にしたブレインさんの第2期研修がスタートします。しっかりとサポートしつつスタッフの育成も行い、みんながスキルアップできる体制づくりを目指し、さらに店舗の強化を図りたいです」と笑顔。負けず嫌いの挑戦はさらに大きな成果を生みそうです。

証券診断サービスに使用するシート。