

## 安達 佑太 氏

(株)山形県自動車販売店リサイクルセンター

### 全銘柄高品質の強み背景に 客の想いを先取りの商法



▲中古用品専門ショップも持っている

▲安達佑太フロント担当

山形市に本社を置き、東根市に山形営業所、鶴岡市に庄内営業所をそれぞれ配する(株)山形県自動車販売店リサイクルセンター(遠藤榮次郎社長)は県下の自販連傘下の新車販売店全社が出資して設立した特異な自動車リサイクルセンターである。

月間の解体台数は450台、在庫点数は9500点の規模だが、地元自動車業界の期待を一身に背負って立ち上げられたリサイクル事業者だ。

#### ◇トヨタ系ディーラー出資のGS出身

そんな同社の山形営業所でフロントを務めるのが安達佑太氏(29歳)だ。トヨタ系ディーラーが併営するガソリンスタンドで2年間勤務の後、同社設立後間もない平成19年に入社、全部門を体験してフロントに入り、今年で6年目を迎える。

同社の場合は新車販売店が協同で出資したことから玉の供給は全銘柄の高品質車という背景があり、生産のレベルは始めから優位に立っていて需要家の信頼は厚いものがある。

安達氏の見解では「最初の注文の電話で顧客の想いのほぼ全部を聞き出すことに全力をあげます」という。部品の種類や値段だけに留まらず、なぜその部品が必要なのかまで、徹底して最初に需要家の心を聞き出す作戦だ。

#### ◇顧客の視点で商品を探す商感覚

これは顧客の思い、つまり品質、価格、納期のどこに「お客様の意識」が集中しているかを正確に受け止め、今後の取引を安定的に維持していくことを同社が求めているため。

「お客さまの右腕になったつもりで商品を探し、送り届けて当たり前。さらに息の長い商売をさせてもらう」という気迫の表れである。

「私も一度大きいクレームに直面し、取引が潰れる直前で必死に対応して、そのお客様と返って深い関係を築くことができたという体験をしました」といい、最初の電話先の顧客との腰を落ち着いた商談が如何に重要かということをも身に染みて体験したという。山形県の人肌の温もりを商売にどう生かすか、連日、頑張っている安達氏である。