

# W

orking

ワーキング  
ビューティー

仕事で輝く女性たち

# B

eauty

今月のテーマ

# 培

～つちかう～

今年2月、増井商事初の女性店長に就任したセルフ新大前SSの阿部美樹さん。持ち前の明るさと接客力で、ポリariumを3倍に押し上げた。少ない人数ながら、さらなるポリariumアップと油外収益増大を目指す。

## 紆余曲折の20年で培った 接客力と顧客 少数精鋭で増販に挑む 新米店長の挑戦



### 阿部美樹

Miki Abe

増井商事  
セルフ新大前SS  
(三菱商事エネルギー系  
=新潟市)

写真左から阿部美樹店長、阿部かおりさん

3月上旬、増井商事・セルフ新大前SSのセールスルームは、春の花（造花）が咲き誇り、外の寒風とは別世界のような温かい雰囲気満ちていた。

それは2月1日、店長に就任したばかりの阿部美樹さん（42）の手によるもの。昭和38年創業の同社で、初の女性店長がまず行ったのは、女性らしい季節感の演出だった。多くの顧客が付いたこの店を、さらに盛り上げたいという阿部店長は、こうし



増井商事・セルフ新大前SS  
(三菱商事エネルギー系=新潟市)

て新たな第一歩を踏み出したのである。

彼女はこの店舗に勤め始めて、のべ約20年になる。紆余曲折を乗り越えて今、大好きなSSを預かる立場になった。

阿部さんとSSとの出会いは高校生の時。隣の通学途中にあったN石油店のSSで、大きな声を出し、生き生きと働く女性スタッフの姿を見たことがきっかけだった。車にも興味があったことから、アルバイトを申し込んで働き始めたという。卒業後は正社員になった。

現在のセルフ新大前SSも、元はN石油店のフルサービスSSだった。彼女は20歳の時、同店に異動。結婚や出産を挟んで14年間勤め続け、接客や洗車、事務、軽整備等々SSで必要な力を身に付けた。

だが、SSを取り巻く環境は年々厳しさを増し、自分たちの力ではどうしようもないところまで来ていた。現場スタッフに

よる再建案も出されたが、話し合いの末、不可能と判断し、閉店（廃業）が決定。阿部さんはその後、中古車販売店の事務職に転職した。

その数カ月後、増井商事の幹部から連絡が入る。「店をセルフ化して再開する。手伝ってもらえないか」と。彼女は「興味がある」と即答したという。パソコン相手の仕事は合わないと感じていた。こうして阿部さんは再びSSのピッチに立つことになった。

### 接客で固定化を図り 2年間でボリューム3倍

増井商事・セルフ新大前SSは、JR新潟大学前駅から約1kmの住宅街にある。競合となるセルフSSの状況を鑑み、キーパーなどを行う油外販売店であることを前面に押し出す外観になっている。

平成25年3月、新聞折り込みで告知し、同社8SSの全店長

が集結した華々しいオープンイベントが3日間にわたって行われた。だが：結果は惨憺たるものだったという。このくらいは出るだろうという予想をはるかに下回る数量しか出なかったのだ。

無論、祭の後も然り。フルサービスSS時代からわずか10〜20kl増という低迷期が続き、阿部さんがいてもなお戻ってこない顧客も多々いた。「セルフにすれば、何もしなくても増販する」という考えを真っ向から否定され、打ちのめされた」と当時を振り返った。

それから1年間、彼女は固定化を図るべく、お客にくっついた。プリカやメール会員等で获得感を打ち出したほか、自分の顔と名前を覚えてもらおうと接客に専念したという。

こうして少しずつ顧客が増え、2年目にはかつての3倍180klを販売するまでになった。地元客が大半を占める立地なが

ら、特売日には多くのお客でにぎわう。店長になった今、彼女は「今年中に200klに乗せた」と意気込んでいる。

## 社内トップクラスの油外販売を支える顧客の存在

阿部さんはこれまで、油外販売でも店長に追随する社内トップクラスの実績を上げてきた。セルフ新大前SSは昨年1年間で706本のタイヤを販売し、伸び率で社内トップに。うち373本を阿部さんが上げ、個人実績で社内第一位に輝いた。タイヤは得意な商材というが、それ以上に「顧客がいる」とキツパリ言えるだけの関係性をお客と築いてきたのだ。

「タイヤ頑張ったねー。十分、元を取ったねー」等と話し、「良かったら見積もりだけでも…」とアプローチするという。同社他店の店長から「欲しい(人材)」と言わしめた彼女の接客はたとえば、こんな言葉遣いにあるの



## 春のタイヤ商戦 点検から販売につなげたい

だろう。「タイヤの溝が減っています」ではなく、「頑張ったね」という優しく温かな言葉に、お客は耳を貸す。

フルサービスSSからセルフSSになって驚いたことがあるという。それは「整備不良の車の多さ、車への関心の低さ」だ。エアチェックやウォッシュャー液

交換の際に点検すると、ほとんどの項目で交換や修理が必要な場合が多いという。「車は動けばいい」と思っている人が近年すごく増えたと感じている。

こうした環境だからこそ「点検は義務。どんなに嫌がられようとする」と断言。この積み重ねが、信用につながったのだ。

## 数字の把握と 若手の戦力化が課題

店長への打診があったのは、昨年12月のこと。佐藤健吾マネージャーの異動に伴う後任人事だ。当時、阿部さんは主任の立場だったが、人手不足による「やっつけ店長は嫌だ」と明言。そ

のうえで「この店が好き。店長職に興味があり、やってみたい」と快諾した。もちろん、この昇格は彼女の実力があってこそ。増井勇社長から後にそうお墨付きをもらったという。

就任から1カ月。「仕事内容はほとんど変わらないが、経費について無知だった」と苦笑いする。光熱費や人件費、本社から指示される数字の意味などを、これまでは「何となく」知っていたが、「今後は数字をきちんと把握し、管理しなくてはならない」と表情を引き締めた。

また、さらに力を入れたいと話すが人材教育である。とはいえ現在、同店は阿部店長と阿部かおりさん（23／親戚関係なし）、大学生アルバイトの松崎桃さんの3人で、ほかに監視員の男性1人と他店からのヘルプ（週2日、阿部店長が休みの時）が1人という少ない人数で店を回している。

監視員を除けば、店頭が女性

だけになることも。大きなタイヤを組む時には、かおりさんと2人で力を合わせて臨む。

かおりさんは昨年の新卒入社で、松崎さんは取材日が研修初日と、経験が浅い。マニュアル車の運転もできないため、灯油配達など阿部店長が担う仕事が多い。

この陣容でさらに20klの上積みを目指すのは、決して容易なことではない。2人の戦力化が喫緊の課題と言えるだろう。阿部店長は忙しい業務の合間を縫って、彼女たちに接客や技術を教えている。特にかおりさんには「何でもできるスーパーウーマンになってほしい」と期待をかけている。

かおりさんは昨春、ハローワーク経由で同社に入社した。これまで運転歴もほとんどなく、SSと接点はなかったという。この1年間は阿部店長の下でSS業務の基本を習得することに努めた。タイヤやオイル交換など1人でもできることが少しずつ

つ増え「自信がついた」という。洗車などでお客から「ありがとう」と言われることに「やりがいを感じる」。春商戦では「予約だけでなく即売できるように頑張りたい」と意気込む。

松崎さんは、新潟大学の3年生。友人から同SSの接客の評判を聞いて「働いてみたい」と応募したという。優しい笑顔の持ち主である。春のタイヤ交換で、ピット室にこもる時間が増える阿部店長とかおりさんに代わって接客を託したいと、急ピッチで研修が進んでいる。

### 点検報告と2次交換で春のタイヤ商戦に臨む

阿部店長は、家に帰れば2児の母。手のかからない高1の長女とやんちゃな小2の長男、SSでアルバイト経験があるご主人の4人家族。彼女は料理が得意で、時々ガンダム弁当やダッフィーケーキなどキャラクターの料理を作って子どもたちを喜

ばせる。

普段は「早く帰った方が家事をする」という暗黙のルールで、夫と家事を分担。だが、一気にタイヤ交換が押し寄せる初冬の時期はさすがに「ほどほどにと釘を刺される」と苦笑い。

春のタイヤ商戦はすでに口火を切った。昨年、年間目標数を達成した同店は今年、さらに高い目標が設定される。冬に比べればスロースタートだが、スタートダッシュで弾みをつけたいところ。

かおりさんと2人で話し合い「点検の報告義務をきっちり果たしていこう。タイヤ交換だけでなく、2次交換も積極的に提案していこう」と、方向性も決まった。

接客には自信がある。「一度足を運んでももらえれば、次につながる」。今冬は雪の影響で洗車やキーパーが落ち込んだが、待ち望んだ春はもうそこまで来ている。