

石川ヤナセ株式会社

「顧客の悦び」日本一へ 人との出会いを大切に

地域に根差した輸入車ディーラーの草分けである石川ヤナセ（金沢市）は今年創業66周年と創立50周年の節目を迎えた。輸入車専門の部品商として産声を上げて以来、数々の苦難に直面しながらも「人との出会い」を大切に、顧客第一の精神を貫いてきた。節目を迎えた今、次の100周年に向けて社員一丸になって目指すのは「BCE（ベスト カスタマー エクスペリエンス）。つまりは、「最高の顧客体験を」ということ。「顧客満足」を高めるだけでなく、それを超える「顧客の悦び日本一」の実現を追い求めていくのである。

石川ヤナセ本社



今年6月、創業66周年・創立50周年記念式典が金沢市内のホテルで開かれた。各界からの列席者を前に藤澤秀紀社長は、「梁瀬次郎（元ヤナセ会長）さんがいなければ、自分たちの今はない。ベンツに巡り合うこともなかった」と「出会い」に思いを込めてあいさつした。そして、今後についても「人との出会いを大事にしていけば、いろいろと希望も見えてくる」と続け、

石川ヤナセ株式会社
メルセデス・ベンツ日本の正規販売店として新車・中古車販売、整備などを行う。本社は金沢市問明町1丁目260、店名は「メルセデス・ベンツ金沢」。グループ会社に藤沢自動車株式会社があり、プジョー・金沢、ボルボカー・金沢、マセラティ・金沢を展開。グループを合わせた昨年度売上は43億円、社員数60人。

100周年に向けて一層、精進する決意を述べた。「出会い」とは顧客との触れ合いにも通じ、顧客の個々のニーズに応え、期待を超えるサービスを提供したいという創業の理念にもつながるのである。

年2回、個別に面談

現在、石川ヤナセでは、顧客と疎遠にならないように、営業マンからのアプローチに漏れがないか点検し、あらためて店舗に顔を出してもらえようように営業を強化している。また、顧客からのクレームも積極的に集めるようにし、今年からは、顧客の情報を朝礼で伝え、全社員が共有できるようにした。

一方、ES（従業員満足度）あつ



最新モデルのベンツをアピールする藤澤秀紀社長（左）と藤澤恵理副社長

創業66周年 創立50周年 次の100周年へ精進誓う



石川ヤナセ株式会社

でのCS（顧客満足度）という考えのもと、社員との信頼関係構築にも力を入れている。昨年、藤澤恵理副社長が年に2回、社員と個人面談をして、社員の不満や不安に耳を傾け、心を通わせるように努めている。社員の性格なども分析して、上司も部下も共に意思疎通がしやすく、双方が能力を生かせるような組織体制も模索している。

個人面談については、藤澤社長も、初めは堅くなっていた社員が、面談後に、はつらつとした表情に変わるのを見て、取り組みの手ごたえを感じている。実際に、社長が出した指示が、社員には違った意味で伝わっていたことが分かり、誤解を解いて不満が解消されたこともあった。

自ら考えて行動

これらの試みにより、全ての社員が全ての顧客に関心を持ち、「顧客の満足を超える悦び」を実現するために、自分たちができることを自ら考えて、率先して行動するようになってきたのである。

数々の苦難乗り越え

記念式典の際、藤澤社長は創業時のエピソードを紹介した。創業の精神に立ち返ることを自らに言い聞かせるかのように。

梁瀬氏がひと言「彼に任す」

数々の苦難を乗り越えながら必死にやってきた、というのが実情だったようである。

藤澤社長が紹介したところによると、当時、ヤナセからも「藤澤（秀雄）さんはもうダメじゃない

創業者である父・秀雄氏は、戦前にシボレーの代理店にメカニックとして勤め、それが縁で戦後に、金沢市英町（現在の本町）で「藤沢商会」という、当時、だれもやっていない輸入車専門の部品商をはじめた。そしてヤナセに部品商を仕入れに行きながら信頼を築き、県庁などにも出入りするようになり、業績を拡大させていったのである。しかし、日本車の性能が高まるにつれ、輸入車が減り厳しい時を迎えるのだが、秀雄氏は、将来の輸入自由化を希望に踏ん張り、1962（昭和37）年にヤナセと特約販売店契約を結んだ。ただこれも時期尚早だったようで苦労の連続であった。会社を設立するも、その後、出資者をいろいろ変え、



記念式典の後、社員を囲み記念撮影

か」と言われるようなこともあったそうだ。しかし、当時の梁瀬次郎社長が、「藤澤くんによってもらう。僕は知っている。東京に来た時、ぼろぼろな洋服を着てリュックサックを背負って一生懸命働

いていた。そういう藤澤くんを知っているから彼に任す」と言ってくれたという。「梁瀬さんがいなければ、今はない」。藤澤社長の言葉の重みを実感させられるエピソードである。



豊富なアイテムを展示するコレクション売り場

現在、石川ヤナセの売りの一つに、9台が展示可能な広い来店型のショールームがある。週末には多くの来場者でにぎわっている。何度も来なくなる店づくりをこだわって、社員は、顧客を名前で呼ぶよう徹底し、月替わりのドリンクサービスはもちろん、暑い日や雨天など天候に対応した出迎え方も工夫している。豊富なアイテムを展示しているコレクション売り場も季節に合わせたディスプレイを心掛け、顧客を飽きさせないようにしている。

女性社員の育成にも力

「外車」という響きだけで敷居が高く感じる人向けには、住宅メーカーとのコラボ企画や外部イベントにも積極的に取り組んでいる。また、今春には野々市市で40台の屋内展示を可能にした中古車センター「サーティファイドカーセンター」や本社敷地にAMG（メルセデス・ベンツのスポーツ系ブランド）だけの展示を実現したAMGパフォーマンスセンターも開設し、より幅広い客層に対応する体制を整えた。また、女性スタッフ

の育成にも力を注ぎ、女性ならではの、きめ細かな接客術を磨くことも課題に挙げている。

5つの約束掲げ

「顧客のニーズを的確に捉え、

ショールームでは女性スタッフが笑顔で迎える



広い来店型ショールーム

石川ヤナセの歩み

年	事項
1966 昭和41	野々市市堀内町で会社設立。資本金300万円
1972 昭和47	業務拡大に伴い、野々市市蓮花寺町に新社屋竣工、本社移転
1979 昭和54	小松市矢崎町に小松営業所を新築開設
1989 平成元	金沢市西念町に金沢支店新築開設
1990 平成2	藤沢自動車株式会社を現在の石川ヤナセ株式会社に社名変更
1994 平成6	野々市市横宮町で中古車センターを新築開業
1997 平成9	金沢市間明町に現社屋を新築開設。本社を移転
1998 平成10	金沢支店を本社に統合
2001 平成13	中古車センターを野々市営業所内に移転
2003 平成15	小松営業所を野々市営業所に統合。本社ショールームをベンツ専売の正規販売店としてMBJ（メルセデス・ベンツ日本）と契約
2005 平成17	本社の店名をメルセデス・ベンツ金沢に変更
2009 平成21	野々市営業所を南サービスセンターに変更
2013 平成25	南サービスセンターを本社に統合
2016 平成28	野々市市蓮花寺町に中古車展示場「サーティファイドカーセンター」開設。本社ショールーム敷地にAMGパフォーマンスセンター開設

期待を超えるサービスを実現したい」。この思いを実践するために、石川ヤナセでは「5つの約束」を掲げている。①「お客様の視点に立った親切で優しい対応に努めます」②「明るく清潔で快適な店舗づくりのために気を配ります」③「公正で明朗な価格表示と納得いただける商品説明をいたします」④「押しつけや無理強いするような販売はしません」⑤「限りない夢とロマンを提供するためプロとしてアドバイスします」。5つの約束は社長も社員も絶えず心に留め置くものである。

機能面、安全面をはじめ、車業界は進化を続けているが、人々の生活に車が必要なことには変わりはない。「顧客の悦び日本一」を目指す藤澤社長は言う。「これからの時代に向けて、若者にはメルセデス・ベンツの楽しさを、熟年者には安全性を知ってもらいたい」。メルセデス・ベンツの熱狂的なファンづくりのためには、どんな努力も惜しまない覚悟である。



新設されたスポーツ系ブランドの展示場