再訪ミ

車を参考にした車で、後部座席は窓で覆われているものの、運転席の側面は開放されているなど馬車の面影を強く構造のボディーなど、当時としては最先端の技術を採用した車だ。また日本で初めて風洞実験を実施したモデルとしても知られている。三菱はこの車でモータースポーツにも参加。1962年の「第9回マカオグランプリレース」では750cc以下のAクラスで1位から3位までを独占した。

三菱A型

三菱500

コルト600

■コルト600(1962年)

「三菱500」の後継車として1962年に登場したのが「コルト600」。現在もポネア」。米ゼネラル・モーターズ(GM)の専属デザイナーとして活躍していたハンス・S・ブレッツナー氏をデザインコンサルタントに招き、三菱初の4ドアセダン「コルト1000」の上級車として開発した小型車のフルサイズカー。オートギャラリーに展示しているのは1967年にマイナーチェンジをしたモデルの「デボネア・デラックス」。西陣織のシートなど贅沢なつくりになっている。

デボネア

コルトギャラン

スラリー」では総合優勝を飾るなど輝かしい成果を挙げている。

■ミラージュ(1978年)

三菱自動車初の前輪駆動車として1978年に登場したのが2ボックスハッチバックの「ミラージュ」。排出ガス規制に合わせたエンジン、独自の「スーパーシフト」、新開発のサスペンションなど様々な新機構を取り入れた。また三菱自はこの車の発売に合わせて「カープラザ店」を

ミラージュ

ル
北海道地方▽3日=2011年JAF全日本ジムカーナ選手権第4戦、2011年JMRC北海道ジムカーナラジルシリーズ第5戦、オールジャパンジムカーナ
東北地方▽3日=2011CMSC青森ジムカーナ第2戦
関東地方▽3日=2011JMRC新潟ジムカーナシリーズ第4戦、エンドレスカップジムカーナ in 新潟
中部地方▽2日=2011 FISCO SPECIAL STAGE TRIALシリーズ第2戦
近畿地方▽3日=姫路セントラルパークジムカーナシリーズ=第3戦、OCCJテクニカルジムカーナ in 姫路 №2
中国地方▽3日=2011年JMRC中国ジュニアシリーズジムカーナ第2戦、HIROSHIMAジムカーナ2011
九州地方▽3日=2011年JMRC九州ジムカーナシュニアシリーズ第3戦、スプラインジュニアチャレンジジムカーナ2011、2011ライジムカーナ夏の大会
東北地方▽3日=2011年JAF東北ダートトライアル選手権第4戦、2011年JMRC東北ダートトライアルチャンピオンシリーズ第4戦、2011年JMRC全国オールスター選抜第4戦、2011ガンバロー東北inトライアル
カート▽3日=千葉県ダートトライアル&フレッシュマンシリーズ第5戦、=レッツダートトライアル、長野県ダートトライアルチャンピオンシリーズ第1戦、第19回北斎ダートトライアル2011
中部地方▽3日=2011年JAF中部ダートトライアル選手権第4戦、JMRC中部ダートトライアルスター選抜第4戦、JMRC全国オールスター選抜第4戦、JMRC中部ダートトライアル東海シリーズ第3戦、パドックダートトライアル2011
カート▽3日=2011WAKO'Sスーパーカートカップ第3戦、2011APG CUP第4戦、オープンマスターズカート2011シリーズ第3戦、2011SL中日本カートミーティング第4戦、2011SL猪名川シリーズ第5戦
◇MFJ全日本選手権・主要競技会カレンダー◇
▽2、3日=全日本ロードレース選手権シリーズ第3戦▽2、3日=全日本モトクロス選手権シリーズ第3戦

「企業とは何かを理解するには、企業の目的から考えなければならない。企業の目的は、それぞれの企業の外にある。事実、企業は社会の機関であり、その目的は社会にある。企業の目的として有効な定義は一つしかない。すなわち、顧客の創造である。(中略)企業の行為が人の欲求を有効需要に変えたとき、初めて顧客が生まれ市場が生まれる。」(ダイヤモンド社出版　ピータードラッカー著　上田惇生編訳　現代の経営　上46ページより引用)。

上述のフレーズは2010年11月に発売された週間ダイヤモンドのピータードラッカー名言集ベストワンに選ばれていたものだ。おそらく多くの読者から共感を得たのだろう。

ただ文章というのは一人歩きするものだと私は考える。同じフレーズでも読者によって受け止め方や理解が異なるケースが多くある。前文の「顧客の創造」の意味だが、製造業に従事しているマネジャーと販売業に従事しているマネジャーでは「顧客の創造」からイメージするマネジメント活動の内容が異なるのではないだろうか。

例えば製造業であるメーカーに従事しているマネジャーであれば、新製品の発明や新商品の開発といった手段を講じることで新たな購買層である「顧客の創造」をすることであろう。ディーラーで販売に携わるマネジャーであれば、新たにクルマの購入を検討する顧客を開拓することが「顧客の創造」をすることではないだろうか。

私はこの「顧客の創造」という言葉が、今低迷している自動車販売業という事業領域において、今後市場を回復し増販するための大きなキーワードではないかと考える。ここで販売店の社内において、よくありがちな上司と部下の会話を紹介しよう。

上司：「今度のイベントの受注予定はどうだ？」
部下：「すみません。ちょっと今回は買いそうなお客様が見つかりませんでした。」
上司：「それなら買うお客様をこれからでもよいから必ず見つけるように、いいな。」

このよくありそうな何気ない会話の中に大きな問題が潜在しているのである。何が問題かというとクルマを買うお客様はファインドアウト(探し出す)のではなく、クリエイト(創り出す)ものではないか。ドラッカーの言う『顧客の創造』である。部下に対するコミュニケーションの中で、何気なくクルマを買う顧客を探すという言い方をしてはいないだろうか。

カービジネスにおける営業活動というものは、クルマを買おうとしているお客様が現存していて、そのお客様を探し出すことが仕事ではなく、クルマを購入することのメリットやニーズに、まだ気づいていないお客様に対しアプローチをかけ、潜在ニーズに掘り起こし、クルマを買うお客様を創りだすことが仕事なのである。それが証拠に営業関係の研修をする際、研修カリキュラムの章立てや項目には「お客様さがし」ではなく、「お客様づくり」と書かれているケースが多いはずだ。

これらのことからも理解できるように、もし社内において「クルマを買う顧客を探す」という言い方をしていたとしたら、今後は言い方を改め、クルマを買う顧客を探す営業スタイルから脱却し『顧客を創造する営業スタイル』に変革すべきである。

そして「顧客の創造」をするためには、御用聞き的な営業活動や商品説明に終わることなく、顧客の真のニーズを把握し、顧客にとって有益な情報や財やサービスを提供する提案型営業や顧客との関係性を重視するCRM(カスタマー・リレーションシップ・マネジメント)等を徹底的に実践すべきである。

カーディーラーの店長に読んでもらいたいドラッカー

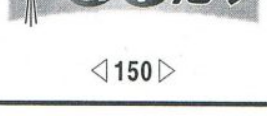
第7回「企業の目的は顧客の創造」

大内　一敏
スキル&モチベーション代表

砂塵を巻き上げ米ネバダ州の砂漠地帯に進入

けど、米ネバダ州の砂漠地帯に入ってきた。ハンドルを握るコワルスキー(バリー・ニューマン)が車を止めて降り、周囲を見渡していると、カーラジオからディスクジョッキーのスーパー・ソウル(クリーポン・リ

ッキー。ある日、チャレンジャーをデンバーからサンフランシスコまで自走で運ぶ仕事を引き受ける。彼は立ち寄ったバーで15時間で走破する無謀な賭けをした。車をフルスピードで走らせる彼を警察が次々と追う。



◁150▷

新刊紹介

ロータリーエンジン車

当摩節夫著

ロータリーエンジンといえばマツダである。が、フェリックス・パンケルがこのエンジンを発明した当初は世界の自動車メーカーが殺到し、十数社がライセンス契約を結んだものだ。その中で量産化に成功したのはマツダのみである。今年はその日本のロータリーエンジン誕生50周年に当たる。これを記念してロータリーエンジンの発明から現在までの変遷を紹介したのが本書である。

今では知る人が少なくなったが、ダイムラー・ベンツも米GM、トヨタも日産も、ロータリーエンジンのライセンス契約を結び、開発にしのぎを削った時期があった。1972年の東京モーターショーでは日産がロータリーエンジン搭載のサニークーペを展示し、トヨタも77年の同ショーでロータリーエンジンを展示した。

ロータリーエンジンの魅力はその原理にある。レシプロエンジンがピストンの往復運動を回転運動に変換しているのに対し、ロータリーエンジンは回転運動をそのまま取り出せる。だから、コンパクトで軽い高速型エンジンが可能になる。なのに、量産化したのがマツダのみというのは開発が難しかった上、ロータリーエンジンの燃費の悪さを石油ショックに直撃されたからだ。73年に24万台に達していたマツダのロータリーエンジン車も74年には半減してしまった。

だが、マツダはその後も量産を続け、まもなく累計200万台を超える見通しだ。しかも水素エネルギーと組み合わせた水素ロータリーエンジンの実用化にも取り組んでいる。

本書はこうしたマツダを軸としたロータリーエンジンの歩みを、カラーのカタログ約380点を収録して解説している。

著者は37年東京生まれ。56年富士精密工業に入社し、開発実験業務に携わる。67年に合併した日産自動車の実験部に移籍。その後海外サービス業務などに従事した。

三樹書房(☎03−3295−5398)、B5判上製152ページ、定価2940円(税込)。