心と笑顔の交流を生む
Interview
サービス



株式会社 RENOVATE
代表取締役
児玉 達也

埼玉県春日部市出身。高校卒業後は２年間カナダに留学し、英語を学ぶ。帰国後、関西の中古車販売店に就職。別の販売店で取締役などを務めた後に個人事業として独立し、１年後に（株）RENOVATE を設立した。現在はスポーツカー・輸入車販売店を経営し、誰もが安心して車を購入できる環境をつくるべく尽力している。

誰もが安心して車を買える環境をつくる 本当の顧客ファーストを貫く自動車販売店

嘘偽りのない誠実なサービスの徹底をモットーに自動車販売事業を手がけている（株）RENOVATE。顧客との信頼関係を何よりも重視し、いつでも気軽に頼れる「車のかかりつけ医」を目指すと語る児玉社長の熱い思いに、野球解説者の濱中治さんが迫った。

知人の車探しを機に埼玉から関西へ

濱中　兵庫県伊丹市を拠点に、スポーツカー・輸入車販売事業を展開する（株）RENOVATE さん。かっこいいスポーツカーや個性的なスーパーカーがたくさん並んでいて目移りしますよ。児玉代表は、昔から車がお好きだったのですか？

児玉　スポーツタイプの車好きだった父の影響を受けて子どもの頃から車が好きだったんです。ある時、友人と関西の自動車販売店を訪れ、自分の欲しい車がずらりとそろっている店に衝撃を受けて、その場で「働かせてください」と直談判をしたんです。後日改めて採用をいただいた私は、出身地の埼玉県から関西に移り住むことになったんですよ。

濱中　すごい行動力だ！念願のお店で働いてみていかがでしたか？

児玉　関西の方の気質なのか、とにかく情に厚いお客様が多く、常に支えていただきました。お客様から本音でクレームや値引きなどのお話をはっきり伝えてくださるので、誠実に対応すれば自然と信頼関係が積み重なり、長期的なお付き合いとなるケースもよくありましたね。

濱中　お客さんの声にまっすぐに向き合ってこられたんですね。私も阪神タイガースで４番を経験し、ファンからの叱咤激励が選手として成長させてくれたと感じますのでよくわかりますよ。

児玉　振り返るとお客様に商売の基本を教えていただいたと感謝しています。その会社には 10 年間お世話になり、新たな挑戦をしようと別の会社へ転職しました。しかし、その会社の経営状態は、聞いてたよりも芳しくなかったんです。私は何か対策をしなければいけないと考え、スポーツカーの部門の設立を提案しました。すると、この路線が奏功して会社も復調していったんです。ところが経営が順調にいくにつれて社長の行動や言動がお客様の目線に立ったものでは無くなってしまったんです。この環境では私が大切にしている、「お客様を大事にして、困った時にいつでも頼ってもらえる存在になりたい」という仕事ができないと思い、独立を決意しました。



本当の「お客様ファースト」を徹底

濱中　プロ野球の各球団も、ファンに喜んでもらえるように日々努力をしています。児玉社長はお客様と接する際に、どのような点を大切にされていますか？

児玉　私の信念は、お客様ファーストを徹底的に追求することです。これは、決してきれいごとを言っているわけではありません。自動車販売店の中には、お客様の車を傷つけても「気づかれないから黙っていよう」「この程度の修理で済ませよう」というように、見えない部分を黙って隠してしまうお店も少なからず存在します。しかし、私は自分に都合が悪い情報でも包み隠さずお伝えし、お客様の目に見えないところも徹底的に手を入れるなど、配慮を怠りません。自分がされたら嫌なことは相手にはしないのが当たり前です。

濱中　お客さんにとことん寄り添っていらっしゃるのですね。

児玉　現在の私があるのは、これまでのお客様との関係性に支えられてきたからです。そのため私には、利益だけを求める独りよがりな商売はできないんです。誠実な仕事をすればおのずと、お客様もそれを理解してくださり、リピーターや新規獲得にもつながるはずですよね。本当の意味でのお客様ファーストを追求し続けることが重要だと考えています。

濱中　信頼関係を大切にしつつ、お客さんを笑顔にする児玉社長。その根底には、お客さんはもちろん、車に対しての深い愛情を感じました。私もこれまで様々な車に愛着を持って乗ってきたので、その思いがとてもよくわかります。それにしてもこちらに並んでいるスポーツカーやスーパーカーは華やかで夢があるなあ。

児玉　ありがとうございます！それでは、早速当社の自慢のスーパーカーに試乗していただきましょう。

いつでも頼れる「車のかかりつけ医」に

濱中　まずエンジンをかけた瞬間にテンションが上がって思わず笑顔になりました！ RENOVATE さんにお邪魔して感じたことは、素敵な車に囲まれてスタッフの方々が笑顔で生き生きと働いていらっしゃるということです。まさに児玉社長のお客様に対する思いや志が、皆さんと共有できている証拠だと思います。

児玉　そのようにおっしゃっていただけるととてもうれしいですね。スタッフと飲食店へ食事に行った際には、店員さんの接客をよく見て良いところを吸収したりして、全体のサービス向上に生かしています。また、当店はお客様ごとに担当をつけていますが、お電話などで問い合わせをいただいたときは、誰でもすぐにお答えできる体制を整えているんです。このように、お客様の痒い所に手が届く親切なサービスを提供する人間力はどの販売店にも負けません。

濱中　今後についてはいかがですか？

児玉　一番の目標は、「RENOVATE なら安心だ」と思っていただける販売店であり続けること、そして地域の方々が困った時に気軽に相談できる「車のかかりつけ医」になることなんです。そのために、例え支店を出してもすべてのお店で高い評価がいただけるよう、一丸となってサービスの向上に努めてまいります。いずれは、関東や沖縄、海外へと事業規模を拡大し、安心して車が買える環境を着実に広げていけたら幸せです。

Guest Comment>>
濱中 治（野球解説者）

お話をうかがい、とことんお客さん目線で取り組まれている児玉社長の熱意に圧倒されました。きっとその思いが届いているからこそ、お客さんから信頼され、末長いお付き合いができるのだと思います。車に関するあらゆる相談に乗り、最高の１台を届ける児玉社長とスタッフの方々には、ますますお店のファンを増やし、自動車販売業界を変革していただきたいですね。



Company Data>>
株式会社 RENOVATE
〒 664-0006
兵庫県伊丹市鴻池 6-15-26
Instagram https://www.instagram.com/renovate__12/