



岡山トヨタ自動車株式会社
代表取締役会長

梶谷 陽一

地域の皆様に支えられながら、

私たち岡山トヨタは本年創業60年を迎えました。

現在は社長職を後任にゆだね、

主に地域経済界や業界団体の世話役としての日々を過ごす梶谷陽一会長が、

現役当時にまつわる話題や想い出、また将来への思いなどを語ります。

時代や環境の変化に合わせながら いつまでもお客様第一主義を貫く

みんな若かったあの時代

実は私は、大学で繊維について勉強し愛媛県のクラレの工場で働いていたんです。当時はまだ父（岡山トヨタの第三代社長・梶谷堅一郎）が社長になっていませんでしたから、私はこの繊維畑で頑張ろうと、まあそう思っていたわけです。それが、色々な経緯があって父が社長職に

就きあれこれやっているうちに、長男だったのでクラレ在職のまま非常勤役員になり、そのうち呼び帰されたというか、昭和40年ごろにクラレをやめて常勤ということになりました。当時は岡山も本格的なモーターリゼーション時代の到来ということ、仕事も忙しかったです

ね。もっぱら企画管理部門で働かせていただきましたが、現在の倉敷店になる倉敷営業所の建設など、拠点をどんどん広げていった時代ですから、あれよあれよという間に月日が過ぎていきました。倉敷の建物は当時「こんな大きなものを造つていいのかなあ」なんて思っていました。

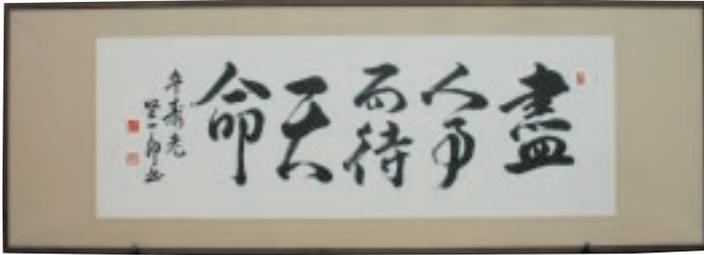
だから、今思えば隔世の感があります。トヨタの販売店といつても昔は町工場に毛が生えたようなささやかなものだったんですよ。

先代社長の想い出

先代社長は、90歳過ぎてもかくしゃくとして元気な人でした。先代が創った社業にある「総努力」という言葉は、今でも岡山トヨタの変わらぬポリシーであり、この心が今日まで社の発展を支えてきた根源だと思います。「最も大切なのはお客様である。そのお客様に心から満足していただくために、お客様の立場にたつてあらゆることを考え総努力する」というようなことをよく言っていました。今でも私はこれが真理だと思っています。岡山トヨタのお客様に対する心がけ、精神ということはもちろんですが「相手の立場にたつて物事を考える」というのは、私の人生においても大きな教訓になりました。父は書を嗜んだ人で会社に飾つてある「人事を尽くして天命を待つ」というこの額も父の書いたものです。その人事を尽くすとは、まさに総努力ということと同義なんです。やらねばならないことを考えきちんとやっておいて、相手の立場から洞察し、万全を尽くす。さすれば天命が下る、つまり考えていたことが実現するというわけです。今、岡山トヨタでは「自己啓発」や「進取の心」などを大切にしよう努めています。これも「総努力」から生まれた枝葉なんだと思います。

現在は業界団体などで活動

社長業を離れてからは、業界団体などを始めいろいろな世話役を勤めさせていただいております。こちらも早く後進に道を譲ろうと思っておりますが、幸いな事いつまでも元気なためか社団法人である岡山県自動車整備振興会では、もう30年も大役を務めさせていただいており、大変貴重な経験をさせてもらったと思っております。現在の自動車整備業界は、車検延長や新車登録台数の伸び悩みなどで、なかなか厳しい状況下にあるのですが、それでも会員の皆さんは業界のことのみならず、ユーザーの安全と安心を第一に、健全なモーターゼー



第三代社長 梶谷堅一郎自筆の書「人事ヲ盡クシテ天命ヲ待ツ」

ション社会実現のためにがんばっていらっしゃるのです、私ももうひと踏ん張りしなくてはいけませんね。また整備業界だけでなくバブル崩壊後の10余年間は、あらゆる業界でグローバル化や規

今私たちが迎えている変化とは

これまでの近代的工業経済社会では長くマーケットの主導権を、モノの生産にあたる企業や売り手が握ってしました。しかし、バブル以前から本格化して来た情報化による変革は、グローバルネット時代が到来した今では、情報とサービスがキーとなる経済社会が現実のものとなり、マーケットの主導権は消費者、つまり買い手に移行しています。常に需要が供給を上回っていた売り手市場は当然過去のものとなり、それが完全に逆転した現在では、さらに市場は世界に開放され、規制緩和により新規市場参入

制緩和が進み、商品やサービスの低価格化や異業種参入等、企業環境は厳しさを増していますが、今後もその傾向は続くでしょう。また、こうした変化は次の大きな変化を生み出しています。

の障壁もなくなり、あらゆる分野で大競争という坩堝の中に既存企業が投げ込まれ始めているのです。私が理事を務めさせていただいている学校(山陽学園)などでさえそうです。こちらはさらに少子化という切実な問題もあつて个性的な魅力と特徴ある学園づくりを急いでいるわけですが、また少子化は、経済界にとつては国内マーケットのパイの縮小という切実な問題に直結しています。これらを考えると、私たちが今迎えている変化とは、かつての明治維新以来といえるほどの大きな変化なのかもしれません。

新しい時代の岡山トヨタを

今や企業は消費者から選ばれる時代です。顧客である消費者から選ばれなければ企業は、当然消滅の道をたどらざるを得ません。永続・発展を願うなら、消費者の皆様には、単に「いい自動車を買う」というのではなく、「消費者の皆様が私たちが接することで「喜び・楽しさ・満足感」を感じていただけ

るヒューマンウェアづくりを急ぐ必要があります。個々のスタッフの立場からいえば、「人」としてどれだけ皆様の心に訴えることができるか。そのあたりが大切なポイントになるでしょう。幸い私たちの店は、地域の経済・文化のリーダー的なポジションにある、人間的魅力も多々兼ね備えていらっしゃる多くのお客様から「愛顧をいただいております



から、日々のお客様とのコミュニケーションの中から、有形無形の限らない人間的成長への糧をいただくことができます。このような環境を生かして、日々総努力の心を堅持しながら、お客様に選ばれる会社づくりを進めていってほしいと願っています。

最後に今後ともユーザーの皆様には、よろしくご指導を賜りますようお願い申し上げますとともに、この60周年を機に、あらためて今日までのご愛顧に感謝申し上げます。