

創刊号 特集

笹山社長のCSへの思いとは…？

CS とは 安心感 である。



このたび、ネットヨタ富山 CS 情報誌を発行することになりました。そこで、第1回の今回は笹山社長のCSへの思いを特集したいと考えています。

まず、笹山社長のCSに対して持っているイメージはどんなことですか？

――いろいろと考えているのですが、言葉にするととなるとまだ迷っています。実は僕は“CS”という言葉があまり好きじゃない。こんなこと言うと怒られるかもしれないけれど（笑）。CS（お客様満足）は当たり前のこと、必要最低限の姿だと思っている。ただ、その“当たり前のこと”というのがすごく難しくて、各界で取り組んではいるけれど、ゴールのない、生涯取り組み続けなければならないことだな、と。

ホテルやレストランでは快適さや味といったカタチのないものにお金を払うけれど、僕たちディーラーは“車”というモノの価値を提供している。品質のいいトヨタのクルマという点で、お客様へひとつの満足を与えられていると思うので、そこに気持ち良く購入していただけたりだとか、アフターメンテナンスの面でさらなる付加価値をお客様に提供することができるよう、人の力、従業員の力が重要になってくると思う。

ただ、お客様とスタッフは対等であるべきだと思うし、僕らが我慢を強いられて、僕らの負担の上に成り立つ満足は違うと思う。

なるほど。ではCS向上には社員の力が必要ということですね。

――はい、CSとESは表裏一体だと思うから、社員の力はCS向上の大きな要素になってくると思う。なので、まずは社員の健康が第一！次に社員のみんなには仕事に対しての楽しさややりがいを持ってほしい。社員同士の信頼関係も必要。健康・精神衛生面の要素がそろって、おのずと人間性も備わってくるんじゃないかな。

新しいスタッフウエアもCS・ES向上に役かっていますよね。スタッフウエアにこめた笹山社長のこだわりはどんなところですか？

――先ほども伝えたとおり、楽しんで仕事をしないと！と思っている。スタッフウエアも仕事を楽しむための、一つの要素としてとらえてもらえたらな、と。

「今日は仕事だからこれを着ないと…」というよりは、「今日は天気がいいから明るい色のズボンにしよう！」とかね。気分によって着るものを変えて、自分を演出してほしいな、と思っている。気分が明るくなったら、楽しい気持ちで接客できるんじゃないかな。

また、今回は“制服”ではなく、“スタッフウエア”という言い方をしているんだけど、これは、統制を取らなければならない集団（ex: 学校や軍隊）の着るものではなく、社員には制服にしばられず明るく楽しんでほしいから。なので、ぜひ楽しんで着こなしてもらえればうれしいです。

今後、ネット富山のCS・ESをよりよくしていくために、どんな活動をしていきたいと考えられていますか？

――まずは今月からGOOを全社展開します。GOOはトップダウン型ではなくボトムアップ型で、本部から「こうしなさい」「こうあるべきだ」と押し付けるものではなく、エンジニアや若手スタッフも交えてお店でオペレーションルールを作っていくもの。お店のみんなで決めて成功させていきたいな、と考えている。

また、ハード面では高岡西店の改装が終わって、全店舗のリニューアルが終わったけれども、これで完了というわけではなく、引き続き店舗投資を行っていきたい。IT機器やシステムの活用も視野に入れている。高岡西店ではお客様のクルマが駐車場に入ってきたら、モニターにナンバーが出るようになっていしね。

そのほかにも、社員のみんなに気づきの場を与える機会を作ったり、楽しんで仕事をするための工夫を取り入れていきたい。CSは時代やニーズによって変化していくし、ゴールのない取り組みだから自分たちも絶えず進化し、どうあるべきかを模索し続けなければならないと思う。

楽しみにしています！最後に、CSを一言で表すと？

――安心感かな。

CSの王道はサプライズではないと思う。もちろん、サプライズはうれしいし、感動もするんだけど、同じことをすると2回目以降はそれがスタンダードになってしまう。

サプライズの反対に位置するのが“安心感”なのかな、と。

お客様から「この人に任せれば大丈夫」と思ってもらえること、スタッフがお客様の求めていることをわかっていること、それが、お店に来て「ホッとする」安心感になり、お客様満足につながるのではないかな。

笹山社長、貴重なご意見とお時間をいただき、ありがとうございました。





高岡西店に CAFE CHARLOTTE OPEN!!



お茶しに来てね♪



カフェスタッフとして、新たに高岡西店に仲間入りしたふたり（左：紅粉さん 右：澤田さん）。



高岡西店のみなさん、紅粉さん、澤田さん、ご協力ありがとうございました。これからもカフェシャルロットを盛り上げていってくださいね p(^_^)q

Q. カフェシャルロットの魅力はどんなところ？

ー A. 店内がきれいなことはもちろん、開放感たっぷりの素敵なテラスが魅力的です。雑誌類もたくさん置いてありますし、おいしいコーヒーを飲みながら、のんびりしていただける空間になっています。（澤田さん）

Q. これからの意気込み・抱負はありますか？

ー A. つねに同じ味を再現できるようにしてお客様がリラックスできて幸せな気持ちになって帰っていただけるカフェにしたいです！！（紅粉さん）



6月のベストドレッサー賞





富山西店 油尾 瞳 さん

初夏っぽく爽やかなライトグレーのクロップドパンツとネイビーのウエッジソールサンダルが素敵ですね。



魚津店 田島さん 土居さん



U-Car 店 山田さん



高岡店 菅谷さん



高岡西店 加納さん



砺波店 窪田さん



本店 西田さん



富山南店 高柳さん

《編集後記》

ネット富山 CS 情報誌 AMIEGGOO（アミーゴ）をご覧いただき、ありがとうございます。本誌は当社のCS向上に向けて、社内の取り組みや、みなさんの活動紹介等をする目的で発行に至りました。誌名である“AMIEGGOO（アミーゴ）”は、当社キャラクターのアミーと、今月から全社展開となったGOO（頑張ろう！お客様対応プロジェクト）を合わせた造語であり、スペイン語で「友だち」を意味する“アミーゴ”ともつながっています。

今後みなさんのものに取材に伺うこともあるかと思うので、ぜひご協力をお願いします。また、今回快く取材に応じてくださった、笹山社長、高岡西店のみなさん、本当にありがとうございました。次号もお楽しみに☆

NEXT

- 親子ふれあいフェスタを終えて
- CS アンケートハガキ紹介
- 7月のベストドレッサー賞

etc…