

CUSTOMER'S VOICE お客様からの声 (CSハガキより)

皆さん全員礼儀正しくて、接客態度が特に良かった。飲み物等すぐに用意されていて喫茶店で友だちと話しをするような、気軽に話が進み、スムーズに契約することが出来ました。車も良いし、いうことなしです。(魚津店 岩井さん担当)

アンケートにある○×の項目を抜かさないよう、また納車時は確認シートにそってお客様にご説明している。このときはエンジニアも同席して商談をした。お客様ご自身の言葉でお褒め頂きありがとうございます。(岩井さんより)

運転免許を取ったばかりの長女がドアミラーをいつの間にかどこかにぶつけて紛失してしまった際、お店から40km以上離れた娘のアパートまでドアミラーを整備する為に出向いて頂き、無事取り付けてもらいました。大変感謝しております。また心強くサポートして下さい事に安心しました。(魚津店 加島さん担当)

日曜日にお客様から連絡があり、その日中に部品がそろったので、月曜日に富山市内まで修理に伺った。ミラーカバーの紛失のみのため自分で取り付けができるし、行けるところは行く！というスタンスで100km以内なら伺いたいと思っている。(加島さんより)

魚津店では、お客様に気持ち良くお帰りいただくため、担当スタッフとエンジニアの2名でのお見送りをしています。また、呈茶も女性スタッフ任せにせず、男性スタッフも積極的に行うようにしています。呈茶のときにはメニュー表とお菓子を携帯しているのですが、お客様のテーブルにお菓子が置いてあれば、スタッフが対応済みとわかるようになっています。(野村店長より)

特集1 夏休み親子クルマふれあいフェスタを終えて

開催日 8月2日(土) 3日(日) 来場組数 **5091組**
(土) 2135組 (日) 2956組



過去5回のうち2番目に多い来場組数となりました。暑い中みなさん本当におつかれさまでした！

ふれあいフェスタ来場者アンケート

※AMIEGOO編集部調べ

Q. ふれあいフェスタに参加されるのは今回で何回目ですか？

① 初めて 31%
② 2回目 26%
③ 3回目 30%
④ 4回以上 13%

来場者の7割近くがリピーターという結果に！

Q. 今回のイベントでたのしかった企画は何ですか？(複数回答可)

1位 キッズドライバー体験コーナー
2位 ネットトヨタ体験ツアー
3位 こどもエンジニアチャレンジスクール
3位 はたらくクルマ
3位 Netz e タウンクイズラリー



アンケート調査の様子。たくさんの方に協力いただきました。ありがとうございました。

人気第1位☆ キッズドライバー体験

大人も子どももハマる色並ベタイムアタック！

将来のエンジニアがここから生まれるかも…

富山工業高校の生徒とピウス組立実演中！

探検ツアーその1。まるまるクリンの説明。

探検ツアーその2。BSCにて。刀が大人気！

アミーゴも大人気！

はたらくクルマは放水体験もしていました。

Q. 今回のイベントの感想を聞かせてください。

♡毎回楽しい企画をありがとうございます！楽しく参加させて頂きました。

♡大人も一緒に楽しみました！

♡探検ツアーがとても楽しかったです。

♡来年もお願いします。

♡クルマに乗れる楽しいイベントだった。

♡暑い中スタッフの皆様の細やかな心配り、嬉しく思いました。

♡刀をもらって嬉しかった。

e t c...

Vitz 燃費チャレンジランキング

H26年7月度 燃費チャレンジランキング 結果

本店	高岡店
林 雅敏 (25.0 km)	大山 武史 (26.1 km)
栗山 宜大 (24.8 km)	津田 麻衣子 (25.1 km)
山本 徹哉 (24.7 km)	明神 賢 (25.1 km)

魚津店	砺波店
田島 亮 (21.7 km)	高林 慎也 (20.7 km)
松下 健治 (19.4 km)	川上 高史 (20.6 km)
八木 佑介 (18.8 km)	井口 栄也 (20.0 km)

富山南店	富山西店
熊本 光哉 (22.5 km)	川口 裕功 (24.0 km)
野口 譲 (22.4 km)	仲田 武司 (23.1 km)
寺島 光一 (21.0 km)	山井 浩章 (22.4 km)

高岡西店
佐原 智至 (23.1 km)
京田 亨 (19.4 km)
加納 真弥 (19.1 km)

高岡店 1位 大山 武史さん 26.1 km

高岡店 中谷内さん

7月のベストドレッサー賞

砺波店 川上 高史さん

新入社員の川上さん。こだわりのネクタイがおしゃれですね☆

高岡店 中島さん

魚津店 土居さん

富山西店 角田さん

富山南店 山本さん

高岡西店 浦田さん

U-Car店 中井さん

特集2 上半期新車販売紹介件数 第1位 青木実さん (本店E店) に聞きました！

お客様の心をつかむコツ！

ありがとうございますと言われる営業マンになる。

自分はお客様に言われたこと、ご要望やご質問などは、何でもすぐに応えるように気を付けている。それがお客様からは「レスポンスが早いね」というふうにとらえられているのだけど、実はそうしないと自分が忘れちゃうから(笑)。でも、自分もお客様のご用命を忘れずにいられるし、お客様からもお褒めの言葉を頂いたりするので、結果的によくなったかなって思う。新車紹介は、お客様に「車欲しがってる人おらん？紹介してよ」と率直に言っている。友だちや家族・同僚、どんどんつながっていくから。その人自身に「車買ってよ」というより「欲しい人探してよ」とおねがいすることのほうが多いかな(笑)。

自分の1番の強みは、社外のいろんなところに顔を出していることかな。飲みに行って、そこで店員さんと親しくなって、お店のお客様を紹介してもらったりとかもある。コミュニケーションならぬ飲コミュニケーションだね。自分のお客様にも、車のことだけでなく、おいしいお店とかいろんな情報を提供できて喜ばれているよ。

営業になると決めたときに、父から「お客様から“ありがとう”って言ってもらえる営業マンになれ」と言われたのだけど、その言葉はずっと忘れないように心掛けてるし、もちろん自分からも「ありがとう」と言い続けていきたいと思っている。それがお客様にも伝わるのではないかな。

青木さん、素敵なお話をさせていただいて、ありがとうございました。

7月のベストドレッサー賞

砺波店 川上 高史さん

新入社員の川上さん。こだわりのネクタイがおしゃれですね☆

高岡店 中谷内さん

魚津店 土居さん

富山西店 角田さん

富山南店 山本さん

高岡西店 浦田さん

U-Car店 中井さん

《編集後記》

ネットトヨタ富山 CS 情報誌 AMIEGOO (アミーゴ) をご覧いただき、ありがとうございます。今号の特集にもある夏休み親子クルマふれあいフェスタは今年で5回目となりましたが、今回もお客様やスタッフの笑顔があふれる楽しいイベントになりました。特に今回初めて行われた「ネットトヨタ富山探検ツアー」では、お客様が普段見ることのない「まるまるクリン」の現場やタイヤチェンジャーの倉庫、BSC等を見ていただき、喜んでいただきました。BSCの力作、ペイントされた日本刀も大人気でしたね！みなさん本当におつかれさまでした。最後になりますが、今号で快く取材に応じてくださった、野村店長、岩井さん、加島さん、大山さん、青木さん、本当にありがとうございました。次号もお楽しみに☆ (編集部 一同)

NEXT

- スキルコンテストを終えて
- CSアンケートハガキ紹介
- アクア燃費チャレンジ結果
- 8月のベストドレッサー賞

etc...