

特集 1 品川会長の“感動”への秘めた想い



もう10数年前になるのですが、愛知県のとあるゴルフ場で感動する出来事がありました。クラブハウスの受付後、コースの途中の茶店に行くと、自分ひとりじゃなく一緒に回っているメンバー全員が、スタッフの方から名前と呼ばれたんです。その後どこへ行っても名前を呼び違えられることはありませんでした。どうやって見分けていたのかは「企業秘密です」と言って教えてもらえなかったけれども、今でもそのときのことは感動として心に残っています。服装で見分けていたのか…それにしてもインカムもなかっただろうに、ゴルフ場のスタッフ全員がお客様の名前を把握していたのが素晴らしいです。

“感動してもらえる店づくり”を考える上で、「ESなくしてCSなし」という私の信念のもと、まずは店舗環境を整えることを行ってきました。全店舗のリフォームも終わり、次は「お客様に喜ばれ、感動されることとは何か」を絶えず考えていかなければなりません。同時にリピーターになっていただくためには、スタッフ全員で感謝の気持ちを持って接すること、また、CS向上にむけてそれぞれの立場で自分自身の考えを柔軟に変化させていくことが必要です。お客様に感動していただくのはふとした瞬間だと思います。しかし、心が動くのは、過去に経験したことのない喜びを感じる瞬間でもあります。いい意味でお客様の期待を裏切ることで、お客様にとってプラスアルファになることとは何かを考え、絶えず心掛けていくことを忘れないでください。その考えを実行した分だけ、感動が生まれる可能性も上がるのです。

今年のスローガンである「愛される感動創生企業へ CS強化元年！最強のチームワークでXXXX台！！」に向かって、みなさんでがんばろうではありませんか。

品川会長には全面リニューアルした高岡西店にて、インタビューに答えていただきました。貴重なお時間をいただき、本当にありがとうございました。

特集 2 スキルアップコンテストを終えて…

平成26年9月8日(月) 第3回 全社スキルアップコンテストが行われました。
本社屋に全社員が集まり行われた 技能知識の大運動会！
今年も熱い戦いとなりました。



ネット店営業部 販売店室長 村上 純一郎 様

ネット富山のみなさん、今日は一日おつかれさまでした。
ネット富山さんではいろいろな研修会が行われています。その中でも全社員が集まり行われる「スキルアップコンテスト」は、新しいことに常にチャレンジをされバランスのとれた良い結果を生んでいる 貴社らしい、新しいスタイルの研修の場であると言えます。貴社の強さの一因に、このような研修の機会があるのだな、と強く思いました。また、「企業は人なり」という言葉があるとおりに、社員の成長が会社の成長であると考え実践されているところ、会社としての一体感を追及するところもまた、ネット富山さんの強みであると思います。スタッフのみなさんも、強いネット富山の一人として、これからもがんばってください。



ネット店営業部 地区担当員 担当課長 樋口 和江 様

昨年からの1年間で、かなりレベルが上がったな、と感じました。朝トレやBP競技もほとんど差がないように感じましたし、女性の電話対応スキルも本当にレベルが高かったです。すべての面で底上げされているなと思いました。また、社員のみなさんの顔を見ると、笑顔で楽しそうにされているのが印象的でした。もしかしたら準備段階では面倒くさい、大変だな、といった思いがあったかもしれませんが。しかし今日はみなさんがいい意味での競争意識を持ち、「店舗の仲間で勝ちに行こう」といった思いを感じました。本部のバックアップ力もすごかったです。縁の下の力持ちとして、準備段階から本当に大変だったと思います。問題作成や当日の運営面でも昨年からの改善面も見られました。本部の力は店舗の力につながっていると思います。今日一日を通して、ネット富山さんの強い絆を感じることができました。今後も期待しています。

村上室長さん、樋口担当員さん、お忙しい中インタビューにお答えいただき、ありがとうございました。優勝インタビューや当日の様子についてはぜひ号外をチェックしてください！みなさん、本当におつかれさまでした。

CUSTOMER'S VOICE お客様からの声 (CSハガキより)

店舗前でのお客様迎いは良いです。店舗に行きますと、即ナンバーを確認して、何の来店か把握されています。報・連・相が良い結果になっていると思われます。(高岡市在住 Y様/高岡店 菅谷さん担当)



自分は無料点検の入庫誘致をお客様のもとへ訪問して行ったり、ご入庫される際はできるだけ店舗で待つなど、直接お客様とお会いするように心掛けています。Y様でご来店された際、自分は不在にしていたのだが、お客様ご自身や店舗にいるスタッフに、あらかじめその旨を伝えておいた。その情報の共有が今回のお褒めの言葉につながったのだと思う。ご来店されたお客様にどうやって気持ちよく帰っていたか、目の前にいらっしゃるお客様にどう喜んでいただくかを、これからも店舗全員で意識を共有してお客様対応に取り組んでいきたい。(高岡店・菅谷さん)



高岡店のお客様入口の正面に作られたコンシェルジュ。屋根付きなので雨の日のお出迎えもバッチリですね。

コンシェルジュ内にはご来店情報が置いてあり、サービス入庫以外でも何で来店されたかが一目でわかるようになっていました。

G00 ミーティングの中で店舗全員で話し合っただけで、お褒めの言葉につながりました。以前のCSアンケートの結果では、駐車場誘導が0件だったのも、今はお客様をあまりお待たせすることなく、誘導やお出迎えができるようになってきました。ショールーム当番を2名おいてコンシェルジュに立ったり、インカムで連絡を取り合ったりと、店舗での連携もできてきました。まだ改善点はありますが、今後も店舗一丸となって取り組んでいきたいです。(高岡店・小島GM)



AQUA 燃費チャレンジランキング

個人別 TOP 賞

高岡店
亀田 浩司さん (99.9km)

今回は出発前にフル充電(ちょっと裏ワザ!)をしてから試乗コースに出ました。運転中はエンジンがかからないように、インジゲーターの真ん中くらいで走っていて、偶然信号にほとんどひっかからずに店まで帰って来られました。ただ、電気だけで走れる距離は限られていることを今回改めて実感したので、うまく電気を回収しながら運転しなければいけないこと、そのために早めのブレーキが大切なことを、お客様にアドバイスしていきたいです。

店舗平均 TOP 賞

富山西店 (店舗平均 43.5 km)
高長 泰之さん (58.3km)

アクセルをできるだけ踏まないようにすること、運転中のムダをできるだけ減らすことの2点を特に注意して走りました。特に運転中のムダを減らす点では、ステアリングをきるときに小回りして距離を減らしたりとか、停車する前は充電を気にして早めにブレーキを踏むようにしました。これらはエンジニアの先輩である川口さんに聞いて実践したこと。店舗全体で燃費をあげるコツを共有して、運転するときに注意したのが、店舗平均トップに繋がったのだと思います。



H26年8月度 燃費チャレンジランキング 結果

本店 (AVE: 27.6 km)	高岡店 (AVE: 38.8 km)	
恒川 憲久 (37.6 km)	亀田 浩司 (99.9 km)	
小島 和哉 (29.1 km)	菅谷 崇 (43.9 km)	
和泉 弘昌 (28.0 km)	今井 清一 (36.7 km)	
魚津店 (AVE: 39.3 km)	砺波店 (AVE: 29.1 km)	
田島 亮 (52.1 km)	窪田 隆史 (33.1 km)	
加島 尚弘 (48.6 km)	川田 文彦 (33.0 km)	
八木 佑介 (43.8 km)	川上 高史 (30.1 km)	
富山南店 (AVE: 30.1 km)	富山西店 (AVE: 43.5 km)	
加田 啓一 (35.9 km)	高長 泰之 (58.3 km)	
寺島 光一 (35.6 km)	川口 裕功 (53.3 km)	
熊本 洸哉 (34.8 km)	室林 正樹 (53.1 km)	
高岡西店 (AVE: 32.4 km)	Congratulations!	
浦田 幸造 (44.3 km)		
岩上 由佳 (39.3 km)		
三屋 芳孝 (35.5 km)		

8月のベストドレッサー賞



U-Car 店 横田さん



高岡西店 山本さん



本店 灰田さん



8月は夏らしい白のボトムスが目立っているね。缶バッチの付け方にも個性がでていてステキ!



富山西店 山井 浩章 さん

自前のニットタイをはじめ、時計やベルトなどのさりげないオシャレがお似合いです!



富山南店 清水さん



高岡店 布施さん



砺波店 佐野さん



魚津店 浜田さん

《編集後記》
ネット富山 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スキルアップコンテスト、本当におつかれさまでした。みなさんの真剣な表情や応援する姿がとても印象的でした。熱戦の様子は本誌では収まりきらなかったので、ぜひ号外もご覧になってください。今号でもたくさんの方にインタビューに答えていただきました。村上室長さん、樋口担当員さん、品川会長をはじめ、小島GM、亀田さん、菅谷さん、高長さん、そしてスキルアップコンテスト入賞者のみなさん、お忙しい中お時間を作っていただき本当にありがとうございました。
AMIEGOO 編集部 高城

NEXT

- ありがとうリレー
- CS アンケートハガキ 紹介
- 燃費チャレンジ 結果発表
- 9月のベストドレッサー賞

etc...