



AMIEGOO

WITH YOU

Netz NETZ TOYOTA TOYAMA A HAPPY RELATION BETWEEN A PERSON AND A CAR TRIES TO CHANGE.

vol.4

2014.10.21

特集 南店の GOO の取り組みを徹底取材！

9月24日(水)・10月1日(水)の2日間、AMIEGOO 編集部が富山南店のGOO店舗ミーティングに参加させていただき、取り組みを取材してきました。「どうすればお客様に喜んでいただけるか」をみんながひとつになって考え、たくさんの意見を言っていることや、「意見は否定しない」というスタンスが印象的でした。



「今日お越しいただいた方にまた来ていただけるようなお店にするには」ということをスタッフ全員で考え、意見を出し合っています。GOOの取り組みでは目標をみんなが意識しているので、この取り組みを活かしてもっと多くの方やご無沙汰客の方にも来ていただけるよう、賑いのある、活気あふれる南店にしていきたいです。南店のスタッフはチームワークがバツグンです！スタッフだけでなく、お客様も含めたチームワークをもっと高めていきたいです。(富山南店 寺島店長)



南店のみなさんはみんな仲良く協力的なので、お客様満足度 No.1 になってほしいです。

(南店ファシリテーター 大野次長)

みんなで作り上げることを大切にしています。全体像が曖昧だったり、理想と現実のギャップや、お客様目線で考えることに難しく感じることもあります。店全体が同じ方向性で活動しているので、やってよかったなと思えるよう全力で取り組みたいです。(富山南店 高柳副店長)



来店していただいたお客様に店舗の全員が関わって、お客様には気持ちよく帰っていただき、スタッフも来ていただいてよかったなと思えるようにしたいです。(富山南店 加田マネージャー)



フリー・サービス問わずすべてのお客様に対してより良いお店作りができるようがんばります！(営業スタッフ 林さん)
忙しい南店ですがGOOで少しでも解消して効率のよいお店にしたいです(エンジニア 九里さん)

お客様に気持ちの良いお店だなと感じてもらえるような接客をがんばりたいです！

(坂田さん・高月さん)



なかなか伝えられない感謝の気持ち・お礼の言葉をつなげよう！

ありがとうリレー

ありがとうリレーとは…
日頃の感謝やちょっとしたことへのお礼をリレー形式でつなげる企画です！
バトンを受け取った方は、だれかに「ありがとう」を伝えてください。
1・2人目は店舗内で、3人目にバトンを受け取った方は次の店舗にバトンを渡してください(^_^)

新車業務 吉野さんへ

お客様相談電話への入電の中には苦情だけでなく、新車の仕様についての質問もよくあります。私が答えられないことを吉野さんに確認すると、スピーディーかつ的確に答えが返ってくるので、お客様にも喜ばれますし、大変助かります。いつもありがとうございます。

梅沢より

管理部 田村さんへ

組合の仕事でわからないことがあり、田村さんに質問したところ、ご自身が忙しいにも関わらず、遅くまで付き合ってくれて下さって、ありがとうございます。温和でいつも優しい田村さんみたいになりたいです。

吉野より

本店サービス 小林さんへ

先日、夜にお客様から電話があり、自損事故したとのこと。遠方に行っていた所、サービスが閉店後でしたが、小林さんが戻って受け入れの対応をしてくれました。JAFの牽引で本店に入庫し、お客様の家族が迎えに来るまで小林さんが一緒に待っていただき、感動しておりました。本当にありがとうございました！

田村より

今回は本店サービス小林さんからです！
よろしくお祈りします

CUSTOMER'S VOICE お客様からの声 (CSハガキより)

西田さんへ
いつも素晴らしい笑顔が最高です。安心して相談できます！
渡辺さんへ
彼に整備してもらって安心です。細かいところまで整備してくれて、私の心の中も整備してくれてます！これまた最高のスタッフです！！
(上市町在住 N様/本店 西田さん担当)

私は「お客様の話をしっかり聞く」ということを大切にしています。それは、お客様が何を伝えたいのか、何を求めていらっしゃるのかを理解するためです。そしてお客様のニーズに合ったアドバイスをできるように心がけています。N様は付き合いの長いお客様なのですが、ほめていただいた笑顔は、お客様からいただいていると思っています。
(本店コンシェルジュ課 西田さんより)

お客様が何をしてほしいのかを考え、気持ちよく帰っていただけるよう、喜んでいただけるような商品提案を心掛けています。エンジニアからサービスフロントに変わった今も、お客様第一で取り組んでいます！
(本店サービス課 渡辺さんより)



今月はほかにも、高岡店 今井さんのお客様から子どもと一緒に入りやすく良い。駐車場までスタッフが出てきて対応してくれる。(高岡市 S様)というおハガキもいただきました。高岡店のGOOの成果が表れていますね！



VOXY 燃費チャレンジランキング

個人別 TOP 賞 & 店舗平均 TOP 賞
高岡西 店
岩上 由佳さん(18.8km)

営業スタッフの三屋さんにコツを教わって運転しました！加速をゆっくりして、信号待ちではしっかりエンジンが止まるようにブレーキを強く踏んでアイドリングストップをきかせました。下り坂ではギアをニュートラルに置いて燃費をかせぎました。
高西の試乗ルートはのんびりした田舎道なので、あまり車がないため、後続車を気にせずにマイペースで走れたので良かったです。早く家族を作って、VOXYみたいなファミリーカーに乗りたくな～



高岡西店の試乗ルートは小矢部川を渡るのどかなコース。信号も少なく、お客様にじっくり試乗していただくのにピッタリなコースですね！

H26年9月度 燃費チャレンジランキング 結果

本店 (AVE: 16.7 km)	高岡店 (AVE: 14.0 km)
恒川 憲久 (18.6 km)	菅谷 崇 (16.2 km)
土肥 伸行 (17.8 km)	浦 泰宏 (15.1 km)
青木 実 (17.5 km)	滝尾 修英 (14.8 km)
魚津店 (AVE: 13.3 km)	砺波店 (AVE: 14.5 km)
浜田 国夫 (16.9 km)	川上 高史 (16.6 km)
八木 佑介 (14.3 km)	窪田 隆史 (16.4 km)
三浦 健一 (13.8 km)	佐野 雅樹 (15.3 km)
富山南店 (AVE: 15.4 km)	富山西店 (AVE: 14.7 km)
寺島 光一 (16.5 km)	向井 亜美 (17.2 km)
野口 譲 (16.1 km)	川口 裕功 (16.6 km)
中谷 栄一 (16.0 km)	仲田 武司 (16.4 km)
高岡西店 (AVE: 17.2 km)	Congratulations!
岩上 由佳 (18.8 km)	
三屋 芳孝 (18.7 km)	
加納 真弥 (17.9 km)	



9月のベストドレッサー賞



高岡店 村本 学志 さん

CMに出てくるような黄色のニューバランスのスニーカーがアクセントになっていますね



高岡西店 岩上さん 富山南店 坂田さん U-Car店 佐伯さん 魚津店 加島さん



富山西店 温井さん 砺波店 太田さん 本店 浦上さん

恋する充電プリウスが大人気！お店はハロウィンムードで盛り上がりつつありますね！



《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。今号では全社で取り組んでいるGOOの活動紹介として、富山南店を特集しました。ミーティングに参加させていただいたときはマニュアル作りの真っ最中で、だれがいつ何をどうするといった細かい内容を全員で真剣に考え、意見交換している様子が印象的でした。今回もたくさんの方に取材にご協力いただき、ありがとうございます。また、次号からはCS委員のみなさんにもご協力いただき誌面を作り上げていきます。みなさんに楽しんでいただける誌面になるよう頑張りますので、どうぞご協力よろしくお願いします。ちなみに次号はビッグイベントの号外です(^_^)お楽しみに！
編集部 高城

- NEXT**
- ありがとうリレー (本店)
 - CS アンケートハガキ 紹介
 - 燃費チャレンジ 結果発表
 - 10月のベストドレッサー賞 etc...