

NEWS お客様から賞賛メールをいただきました*魚津店

魚津店では、U-Car 販売強化のため、U-Car 業務に依頼をし、11月1・2日にU-Car フェアが行われました。そのときに立ち寄られたお客様から賞賛メールをいただきましたので、ご紹介いたします。

本日ネットトヨタ魚津店前を通りました。何かイベントをしておられ、青いペンギンの着ぐるみが立っていました。2歳と5歳の娘が触りたいと大騒ぎして、立ち寄ることに。いつもは親戚の車屋さんで購入なので、ディーラーなんて近寄りたかったのですが、とても親切にいただきました。おじさんたちが我が子をお客様として接する態度に、プロ意識を感じました。本当にありがとうございます。(中略) 久々に感動しました。ありがとうございます。(魚津市在住 K様より)



呼び込みに記念撮影会に、アミーくんも大忙しでした!

U-Car 業務のみなさん ありがとうございます!



左から、稲場さん・野村店長・八木さん。お忙しい中お時間をいただき、ありがとうございました。

今回このようなお褒めの言葉をいただき、ありがたく思います。いただいたメールを読むと、ディーラーはやはり敷居が高いのかな、と感じました。しかし、アミーくんが積極的に外に出てイベントをアピールしてくれたおかげで、K様のご家族のように魚津店に興味を持ってくださり、ご来店につながった方も多かったように思います。アミーくんが最初に心をつかめ、ご来店されたお客様に満足していただくことができよかったです。お子さんにプレゼントしていた缶バッチも大人気でした。また、今回のU-Car フェアがうまくいったのは、応援に来て下さったU-Car 業務のみなさんのおかげです。われわれ魚津店スタッフは大野次長・神谷さん・安井さんが手伝ってくださったおかげで、普段どおりの接客をすることができました。本当にありがとうございました。またぜひアミーくんも一緒に魚津店に来て下さいね。追伸:アミーくんの手がもっと大きく振れるように改良されるのを待っています! 魚津店 野村店長・八木さん より

お子さん受けが思っていた以上に良かったのがおどろきでした。最初は背が高いため怖がられていましたが、しゃがんだり手を振ってかわいく見えるようにすると、お子さんに喜んでもらったのがうれしかったです。ぜひまた呼んでください! もちろん他のお店からも呼ばれるのも待ってます! (新米アミーより)

特集 キックオフ直前! U-Car GOO ミーティング

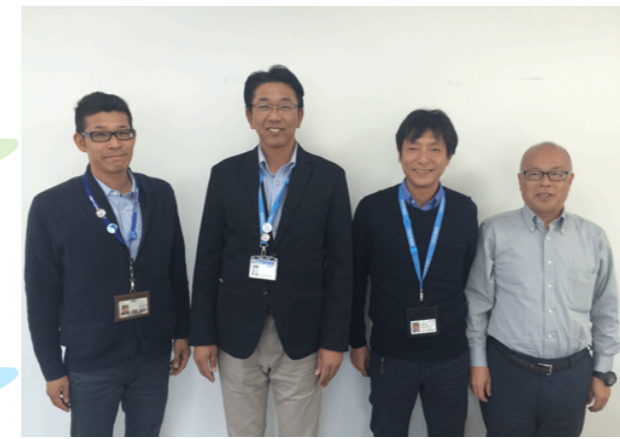
GOOキックオフ直前のU-Car ステーション! 店舗ミーティングに参加させてもらい、意気込みを取材してきました。「お客様視点」「全員参加」「安心・信頼できるお店」といったキーワードも出て、和気あいあいとした雰囲気の中、ミーティングが進められていました。

お客様から更なる安心感を持ってもらえるにはどうすればよいか、信頼されるにはどうすればよいのかを、お客様目線で考え行動していきたいです。また、担当スタッフだけでなく、U-Car ステーションのお店全体として任せてもらえるようになっていきたいです。ミーティングを重ねることで、自分たちで考え、実践できるようになってきたし、一人ひとりの意識も高まってきました。21日のキックオフが楽しみです! (U-Car ステーション 高田店長)

一人ひとりがお客様視点で「いいな」と思ったことを実践できるようにしていきたいです。また、スタッフの自分からの発言をもっと増やしていくことが今後の課題です。(ファシリテーター 高野次長)
 サービス入庫でご来店された方にも担当スタッフが対応したり、車両ミーティングを夕方から変更して朝ご来店の方の対応をしたりと、U-Car ステーションは変化し続けています! 今後も自分たちがお客様だったら...という点に重きを置いて活動していきたいです。(U-Car ステーション 山田副店長)
 進行役が一方的に説明したり話すことが多いので、全員が理解しているのか不安もあるが、今後解決していきたいです。(U-Car ステーション 大野MG)

お客様の笑顔が少しでも増えるように、僕自身がとびきりの笑顔でお客様に接していきたいです。(エンジニア 佐々木さん)
 アットホームで親近感のわくお店を目指し、お出迎えやお見送りの徹底をしたり、お客様にあったサービス商品の提案をしていきたいです。(フロント 横田さん)

常にお客様視点でみて、考え、スタッフ全員が行動できるお店にしたい



U-Car ステーションのみなさん、ありがとうございます!

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

サービスフロント 吉森さんへ
 日々忙しいフロント業務中でも、お客様からの難しい問い合わせや、無理難題にも迅速に対応していただき、助かっています。本当にありがとう(∩_∩)

本店サービス 小林より

本店サービス 吉森さんへ
 本日のサービスフロントにいて、なかなか引き取りや納車に出ることが難しいのですが、いつも快く引き受けてもらって本当に感謝しております。青木さんのようにお客様から慕ってもらえるような接客対応を頑張ります。ありがとうございます。

本店サービス 青木さんへ
 副店長として、課長として、お忙しいときに、用事があって電話してもいつも明るく接していただき、ありがとうございます。ネット野球部の監督としても、これからもみんなのまとめ役でお願いします。

本店サービス 青木より

次回は富山南店 高柳さんからです! 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)

いつ訪問しても営業スタッフだけでなく、サービススタッフも大きな声で「こんにちは!」と迎えてくれ、感謝します。社員教育が徹底されており、たいへん気持ちがいいです。また、茶髪の人、髪長い人、ヒゲをのびた人、ピアスを付けた人などが一人もないのが、さわやかな環境につながっています。(高岡店 亀田さん担当/氷見市在住 K様より)

サービスのあいさつにお褒めの言葉をいただきましたが、僕たちはやまびこあいさつの徹底を行っています。常にだれかが声をかけ、あいさつをする意識を忘れないようにしていますし、忙しいときなど声が小さくなってきたらすぐにインカムを使って「声でないぞ」「あいさつ小さいよ」と言って、みんなで心掛けています。中でも谷山くんが一番元気がよく、みんなを引っ張っていつてくれていますね。(高岡店エンジニアリーダー 高田さんより)

BEST Dressed award of the month

高岡西店 **澤田和歌子**さん

本店 王肥さん 高岡店 澤田さん 魚津店 稲場さん 砺波店 磯辺さん

富山南店 高柳さん 富山西店 久保さん U-Car 店 重松さん

秋をイメージしたグリーンのフレアスカートと復刻版のスタンスミスがステキ! 迷彩柄のリボンで髪をまとめているのも、似合っているね!

《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。今号では魚津店宛に届いた賞賛メールについて、GOO発足直前のU-Car ステーションの店舗ミーティングを特集しました。特に魚津店の賞賛メールについて、お客様にご来店していただくきっかけとなったのはアミーくんでしたが、お客様に感動していただけたのは魚津店のみなさんの日頃の接客対応の賜物なんだなぁと野村店長やスタッフのみなさんのお話を聞いて感じました。今回もお忙しい中、取材やインタビューに応じてくださった、魚津店・U-Car ステーション・本店・高岡店のみなさん、CS委員のみなさん、本当にありがとうございました。次号は年末特大号です! お楽しみに(∩_∩/)

●各店舗GOO発足式の様子
 ●ありがとうリレー (富山南店)
 ●CSアンケートハガキ紹介
 ●11月のベストドレッサー賞
 etc...

※今月から燃費チャレンジはNSPだよりに引っ越しました