



特集 全店舗でGOOの発足式が行われました!

11月6日 本店

「お客様第一」を合言葉に、対応マニュアルに沿った均一で高レベルの接客対応を全てのお客様に行い、ハードに負けない、驚きや感動を与えられる店舗に少しでも近づけるべく、店ぐるみでのサポートでカイゼン・変革に取り組んで参ります。

本店 稲川GM



11月14日 富山西店

今回作成したマニュアルを習慣づけることにより、小さい店舗だからこそできるスタッフ間の連携で、「+α」のサービスを提供し、感動を与えるお店を目指します。

富山西店 今川店長



11月21日 U-Carステーション

今回作成した対応マニュアルを習慣にし、お客様視点を常に考え、感謝の気持ちを持ち、お客様から安心・信頼、そして感動してもらえる様取り組んで参ります。

U-Carステーション 高田店長



11月25日 砺波店

この活動を実践・定着させお客様の感動を生み出す為、全員がお客様視点に立ったマニュアルでプロジェクトに取り組んで参ります。

砺波店 田中店長



11月27日 魚津店

作成した対応マニュアルに沿ってチーム一丸となり統一性と一貫性をもってお客様へ対応し、さらにカイゼンすべきは素早くとり行い、「お客様の笑顔が働く楽しみ」だとスタッフ全員が思っ行動し続けるよう取り組んで参ります。

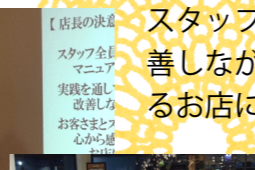
魚津店 野村店長



12月10日 高岡西店

スタッフ全員で考えたマニュアルを基本とし、実践を通して改善しながら進化し続け、お客さまとスタッフが心から感動できるお店になるよう取り組んで参ります。

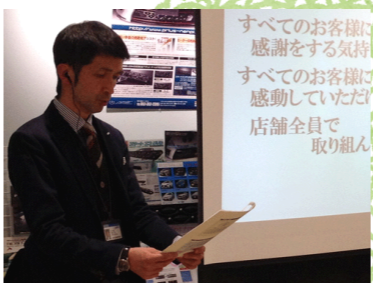
高岡西店 細呂木店長



12月12日 富山南店

このプロジェクトを実践・改善そして習慣とし、すべてのお客様に感謝をする気持ちを忘れずにすべてのお客様に感動していただけるよう店舗全員で取り組んで参ります。

富山南店 寺島店長



GOO事務局より

スタッフそれぞれが抱く「お客様を大切に思う気持ち」を結集し、店舗全体のおもてなしがお客様の喜びや感動につながるよう、一緒にがんばりましょう。

(サービス業務 梅沢)

「お客様に喜んで頂く」CS向上に繋がる店舗での活動で、これが広がれば嬉しいと思います。その一部でもサポートできるように今後も頑張ります。継続は力なり!

(管理部 田村)

この取組により、高岡店(モデル店)では担当スタッフだけでなく店舗全体の対応に対するお褒めの言葉を頂けるようになっています。これからの店舗もお客様に必ず満足して頂けるようになっていきますので、スタッフ全員がお客様目線で考え、チームワークで頑張ってもらいたいです。

(CSC 吉本)

GOO事務局である本部サポーターの3名に、全店舗の発足会を終えた今の気持ちを伺いました。



左から梅沢課長(サービス業務)、田村課長(管理部)、吉本さん(CSC)



BEST Dressed award of the month November

富山西店 河井 美優さん

笑顔がすてきな富山西店 期待の新人！河井さん。白黒のスカートと赤いニットタイがよく似合ってますね。

BEST Dressed award of the month December

本店 稲川 GM

ボーダー柄のネクタイとブーツがポイント！VOXY 煌とコラボです☆こんなカッコいいお父さん…憧れます！

ベストドレッサー賞の最後は各店舗の店長におねがいしました！みなさんよくお似合いです！服装だけでなく、写真の構図にもこだわりが見えますね。

BEST Dressed award 2014

5月 U-Car店 大野さん

7月 砺波店 川上さん

9月 高岡店 村本さん

6月 総務課 油尾さん

8月 富山西店 山井さん

10月 高岡西店 澤田さん

ありがとうございます... 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！

ありがとうリレー

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！

南店サービス 野口さんへ

“南店はいつも明るい”とお客様から言われますが、8割方、野口さんの元気な声のおかげです。これからも南店を盛り上げていってください！

南店 高柳より

南店サービス 北山さんへ

南店サービスエンジニアのサブリーダー的存在として、忙しいのに無理なお願いもうけおってくれる、君に感謝。

南店サービス 野口より

富西サービス 川口さんへ

普段のちょっとしたことや、仕事の相談にのっていただいて、とても感謝しています。また相談します！！

南店サービス 北山より

次回は富山西店 川口さんからです！ よろしく願います

CUSTOMER'S VOICE お客様からの声 (CSハガキより)

点検などでお店を訪れたとき、車まで出迎えてくださったり、お姉さんがすぐに飲み物を聞きに来てくださったり、整備士の方も点検の説明をしてくださったり、素晴らしい対応をしていただきました。

待ち時間間も、亀田さんがお話しに来てくださったり、飲み物のおかわりを聞きに来てくださったり、退屈しませんでした。忙しいのにあの対応は、素晴らしいの一言です。改善点とすれば、午前中窓際の席が少し暑いので、何か対策があればいいかと思えます。それ以外はみなさんのあいさつもすばらしく、大満足です！ (高岡店 亀田さん担当/高岡市在住 M様より)

今回、このようなおハガキをいただき、本当にありがたいなあと思います。こうやってしまうとなんですが、自分では特別変わったことをした覚えはないです。ただ、GOOがお店に定着して、お出迎えや初期対応がスムーズであったり、女性スタッフがタイミングよくお飲み物を聞いてくれたり、そういった細かな気配りが積みかさなって、お褒めの言葉をいただけたのかな、と思えます。今後も高岡店全体でお客様によるこんでいただけるよう、取り組んでいきたいです。 (高岡店 亀田さんより)

予約のハガキをお送りし、日程が近くなると確認のお電話を頂き、あらためて自分の中で確認させてもらっています。そして後日点検をして頂いた方からの、その後の車の調子確かめるハガキを頂き、嬉しい思いしております。また、点検中に経過の説明もあり、待ち時間も終了の時間が予測できて助かります。

(本店ウエスト店 山本さん担当/富山市在住 I様より)

3年前に比べてお店もキレイになって、明るい感じになっていました。身近な者が他店で車を購入し、その対応に非常に不満をもったので、今までふつうに思っていた貴店の対応に、努力されているのだと気付いたところです。またお願いすることがあると思うので、よろしくお願いします。

(高岡西店 加納さん担当/氷見市在住 S様より)

今回のお褒めの言葉をいただけたのは、サービススタッフがTSLの取り組みの中で調子伺いをしてくれているおかげだと思います。私は時間が合えばお客様に直接お会いして接客するようにしています。その際にはご来店前にi-CROP-j等を活用して、TS3カードの有無やJAF加入歴等を調べてからお会いします。そうすることで、お客様のニーズにそった接客ができれば...と考えています。

(本店ウエスト店 山本さんより)

お客様に安心感を与えられるような接客を心がけています。お客様のことをお名前でお呼びするのはもちろんですが、お連れ様にも気を配ったり、接客中に焦ってしまうことがないように、気を付けています。また、自分の担当のお客様だけでなく、担当じゃないお客様に対しても、お店のお客様・会社のお客様であると意識し、親身になって話を聞くように心がけています。

(高岡西店 加納さんより)

《編集後記》

ネット富山CS情報誌 AMIEGGO (アミーゴ) をご覧いただき、ありがとうございます。特集にもありますが、全店舗でGOOの発足会が行われました。各店舗のマニュアルを見ると、何度もシミュレーションして、お客様対応について細やかに考えているのがうかがえます。実践していくには苦労される面や大変なときもあるかと思いますが、お客様の笑顔のために、全社で取り組んでいきましょう！わたしも本部でやまびこあいさつ運動に取り組んでいきたいです。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GOO事務局のみなさん、南店のみなさん、高岡店 亀田さん、本店 山本さん、高岡西店 加納さん、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 高城)

NEXT

- ありがとうリレー (富山西店)
- CS アンケートハガキ 紹介

etc...