



AMIEGOO

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

WITH YOU

vol.7

2015.01.31

特集① CS強化2年目を迎えて…笹山社長に突撃!

今年は全社スローガンに“CS強化”を掲げてから2年目。どのような点を重点的に取り組んでいきたいと考えられていますか?

昨年はCS強化のための基盤づくりを中心に行ってきました。GOOの活動の中で、今までやっていたことを振り返り、精査して、今後どうすべきか・どうあるべきかを話し合い、マニュアルを作成してもらいました。いよいよ今年から本格的な実践になります。その中でみなさんに気を付けてほしいのは、作成したマニュアルをその通りに遂行すればいいわけではない、ということです。「よりよい対応とは何か?」を模索し、マニュアルも絶えずバージョンアップしていかなければなりません。店舗ミーティングを活用し、今年も活発な意見交換を継続して行ってほしいと思います。GOOのワークショップも春以降に再開させていきたいと考えています。

またGOOの成果もあり、来店していただいたお客様に喜んでいただけることは間違いないと感じていますが、まずはお客様にお店に来ていただかないといけません。そのため、「来店客の増大」を今年のメインテーマとして考えていきたいです。リピーターの多いお店は総じてCS評価の高いお店です。CSの体制も強化され、営業スタッフのフォローがしやすくなった今、お客様とより密な関係を築き、来店客を増やすことが重要です。



インタビュー中の笹山社長 (印刷室にて)

真価が問われるとき! スタッフ間の相互理解を深めて、お客様に選ばれるお店づくりを!

今年の全社スローガンは「愛される感動創生企業へ 進化するCS! 深化するチームワーク! お客様視点と徹底した営業活動でXXXX台!!!」ですが、そこにこめられた思いは?

“進化するCS”とは「お客様満足を得られる取り組みを進化させる」という意味ですが、CSは今年進化させたから来年はそのままでもいい、というわけではなく、絶えず進化し続けなければいけません。そしてその取り組みは1人でするのではなく、チーム全員で理解を深めていかなければなりません。

さて、「お客様を大切にしよう」という考え方はあらゆる業種で当たり前になっており、CS向上はトヨタ各社でも共通の目標です。今後併売車も増えていき、他チャネルとの違いは車種ではなくスタッフの対応で評価されることになるでしょう。選ばれるお店になるためには、お客様を思いやる気持ちを忘れず、現状に満足せずに常にレベルアップを図らなければなりません。お客様の趣味趣向やご要望は増えたり変わったりしますよね。それらに対応し「一歩先へ行く」ネットトヨタ富山であるために、どうすればお客様に喜んでいただけるか、想像力を働かせて、チーム全員で気遣いや心配りを行っていきましょう!

笹山社長、お忙しい中貴重なお時間をご意見をいただき、ありがとうございました。

特集② 祝V3達成! 総合表彰祝賀会を開催!

1月29日(木) 砺波ロイヤルホテルにて総合表彰受賞の祝賀会を開催し、全社員で受賞の喜びを分かち合いました!

●優秀社員表彰式



優秀営業スタッフ (山田智文・青木実・土肥伸行)



営業スタッフ特別表彰 1000台 (田中裕史・中嶋克博)



営業スタッフ特別表彰 500台 (浦田・南保・窪田・土肥・恒川)



カスタマーサービス賞 瀬戸宏幸



トヨタ検定1級 合格 <技術> 堀田・松下・熊本 <エステメ> 吉森



業務認定A級 合格 (渡辺・橋・吉森・大上・菅田・村本)



市場技術速報Vレポート (仲田・渡辺・新田・源・山田・高尾)



サービス優秀店舗表彰 砺波店

※敬称は省略させていただきます

●総合表彰受賞祝賀会



写真は田添さんに提供していただきました。ありがとうございました。

CUSTOMER'S VOICE

お客様からの声 (CSハガキより)

そろそろ車を乗り換えようと、下見の為、車屋巡りをしていた、たまたま立ち寄った店で佐伯さんに会いました。新車か? 中古車か? 軽か? 車種も何も決まっていなくて、半分ひやかし客の私に初めは大人しく後ろから付いてきていましたが「佐伯さんの私に1番のおすすめの車は?」と尋ねると、迷わず「これです!」とすすめてくれたのが水色のヴィッツでした。

正直ヴィッツは全く候補に無かったのですが、試乗もすすめてくれて熱く「ヴィッツ」を語るの、即決で購入しました。客のニーズにベストな提案をしてくれた佐伯さんに「縁」を感じた出会いでした。本来ならひやかし客でしたから… (笑) (U-Carステーション 佐伯さん担当 K様より)

お客様の予算や今乗っておられるお車への不満点等伺い、お客様に合ったご提案を心掛けています。

K様はファンカーゴに乗っておられたのですが、サイズダウンも検討されていたので、ヴィッツの良さをアピールしました! B車で展示してあったのですが、「こんな青い車もステキだな」と言っていたので、試乗をしていただきました。

その場では連絡先を聞けず、名刺をお渡しして「またおねがいします!」と笑顔でお見送りしたところ翌日メールが届き、購入していただきました。

(U-Car 佐伯さん)



◀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。新年号となる今号では、笹山社長に今年のCSへの思いを伺いました。現状に満足するのではなく、絶えず先を見据えてレベルアップをしていこう! という笹山社長のお話を聞き、自分ももっと努力しなければいけないと痛感しました。まずはみなさんにもっと見やすい誌面でお届けするためにもパソコンスキルを磨こうと思います。今年も定期的にAMIEGOOを配信していきたいと考えていますので、どうぞよろしく願っています。笹山社長、佐伯さん、富山西店のみなさん、田添さん、ご協力いただき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

- CS委員会メンバー紹介
- ありがとうリレー (高岡店)
- CSアンケートハガキ紹介

etc...

Thank you so much 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」を伝えましょう! 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 (^_^)



富山西店 川口さん →富山西店 向井さんへ

忙しい中いつもすてきな笑顔をありがとう。



富山西店 向井さん →富山西店 島倉さんへ

うまくいかなかった時には適切なアドバイスをしてくれ、うまくいった時には過剰なほどの褒め言葉にとても救われています。



富山西店 島倉さん →高岡店 追谷GMへ

入社時より仕事の基礎を教えてくださいました。本当にありがとうございました。



今回は高岡店 追谷GMから! よろしく願います!