



AMIEGOO



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

vol.8

2015.02.24

特集 CS強化の要！CS委員会に潜入☆

CS委員会では月に1度集まり、様々なCS向上活動について話し合い、その内容を各店舗に展開しています。

《大見専務の冒頭のあいさつより》

繁忙期を迎え、毎週のイベントやGOOの取り組み等、みなさんには成果をあげていただき、感謝しています。全国並みの新車受注やU-Car販売台数の前年超え・サービス粗利アップ等、スタッフのみなさんの頑張りがあってのことです。

まだまだ忙しい日が続きますが、この調子でスタッフ全員で協力して1-3月しっかりやっていきましょう！

またここに集まっているCS委員のみなさんには、お客様対応の要になるGOOの取り組みにも尽力していただきたいと考えています。今後も継続して全社でGOOに取り組んでいきましょう！

2時間弱、各店舗のCS向上に向けてディスカッションが行われます！
(本社2F大会議室にて)



全員で活発な意見交換が行われました。

各店舗のCS委員を紹介！



お客様満足度を上げ、車のすべてをまかせて頂けるお店になればいいと考えています。

E店 城川さん



「お客様に喜んで頂ける」を第一に仕事に励んでいます！

W店 恒川さん



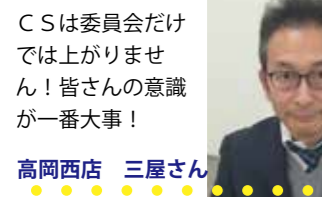
進化するCS！進化する渡辺！

本店サービス 渡辺さん



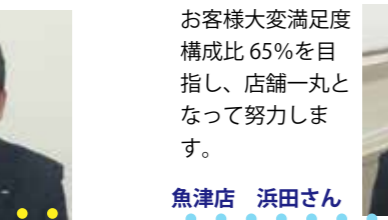
GOOの先行店として、CS向上にがんばります！

高岡店 今井さん



CSは委員会だけでは上がりません！皆さんの意識が一番大事！

高岡西店 三屋さん



お客様大変満足度構成比65%を目指し、店舗一丸となって努力します。

魚津店 浜田さん



お客様に喜んでいただけるように頑張りたいと思います。

砺波店 川田さん



みんなの力でCSを上げていきましょう！ご協力お願い致します。

富山南店 中谷さん



富山西店のチームワークでCSアップを目指します。

富山西店 室林さん



CSアンケートの回収を何とかあげたいと思います。お願いします。

U-Car店 大野さん

CS委員のみなさん、ご協力ありがとうございました。今後も全社でCS向上にむけて取り組んでいきましょう！

のりかえしましよプロジェクト NSPだより

大好評！新型ヴェルファイア



高岡西店 黒板に手書きでわかりやすくVFの紹介が書いてあります！



本店 高級感あふれるVFの展示は広いコースの中でも目を引きまます☆



砺波店 桜と一緒に並んで春らしいですね*



富山西店 店内に入っすぐにVFがお出迎え！

新型ヴェルファイア受注トップの青木さんに、ヴェルファイアの魅力を伺いました！

新型ヴェルファイアの魅力は何と言ってもプレミアム感です！興味を持たれているお客様も多いですし、見ていただいたら「欲しい！」と思っただけの車です。僕も買いました(^o^)/ 買い方は「らくちんプラン」につきますよ!!!

新型ヴェルファイア受注 全社1位 (20日現在) 本店イースト店 青木 実さん



CUSTOMER'S VOICE お客様からの声 (CSハガキより)

私は車を購入するということは、メーカーから買うというよりも、営業担当スタッフさんから買うものだと思っています。今まで3年ごとに買い替えて、いろいろなメーカーの車を乗ってきましたが、初めて同じ担当より続けて買いました。営業はただ大値引きするということだけではなく、何でも相談できることが一番だと思います。前回購入からずっといろいろな意味の「安心」が担当さんにあったから今回も購入しました。また3年お付き合いしたいと思う担当に巡り合えたことが今回購入した最大の理由です。今後も宜しくお願いします。(本店イースト店 伊藤さん担当 富山市在住 H様より)

H様は3年前に店頭で購入していただいたお客様です。日中ご自宅にチラシを持って伺ったり、会えないときには電話でのフォローをしたりしていましたが、購入時にメンテナンスに加入していただいたので、点検のご案内もしやすく、また来られた際には待ち時間に同席して世間話を多くしました。車の話はあまりしなかったのですが、世間話の中で共通の知人がいることもわかり、ご縁を強く感じた方です。相性も合ったのだと思います。今回ウィッシュからスペイドにお乗換えしていただきました。(E店 伊藤さん)



雨の日、傘をもってとめた車のそばまで来てくれた。濡れないようにとの心遣いがうれしかった。(U-Car 山田さん担当 富山市在住 M様より)

店舗にご来店されたお客様へのお出迎えは、GOOのルールづくりの際にスタッフ全員で決めました。それを実行してお褒めの言葉につながり、うれしく思います。特に雨の日はお足元の悪い中お客様に来ていただいているので意識して行っています。また、営業スタッフだけでなくサービスフロントやエンジニアのサポートがあってこそのお出迎えなので、U-Carのスタッフのみなさんには、いつも本当に感謝しています。(U-Carステーション 山田さん)



《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。春一番も吹き、だんだんと暖かくなってきましたね。タイヤの履き替えのご予約もぜひお早めにお願いたします(タイヤの価格表もお送りしましたのでお見逃しなく!)。さて、今号から「CUSTOMER'S VOICE」のコーナーが拡大! CSハガキだけでなく、Web上にいただいたお客様の声もピックアップし、みなさんにお伝えしていこうと思います。最後になりましたが、CS委員のみなさん、高岡店のみなさん、青木さん、伊藤さん、山田さん、快くインタビュー等に応じて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)

- エコドラ☆大特集
- ありがとうリレー (砺波店)
- 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(^_^)/



高岡店 追谷GM →高岡店 浦さん

高岡店 浦さん →高岡サービス 源さん

高岡サービス 源さん →砺波サービス 久保さん

いつも高岡店のスタッフが働きやすいように、お店のことを考え裏方の仕事をしてくれて感謝しています。

お客様に対する対応やアドバイス、急な対応など、いつも助けてくれてありがとう。これからもお願いします。

忙しい中、いつも質問に真摯に教えてくれてありがとうございます。これからも宜しくお願いします。

今回は砺波店 久保さんから! よろしくお願します!

