

特集 GOO 店舗取り組み紹介【魚津店】

4月に店長・副店長が変わった魚津店。その後のGOOの取り組みを伺いに店舗ミーティングにお邪魔してきました！



“お客様の思いを考え、心から喜んでもらえる接客”がテーマ！

11日に既存のマニュアルで現状できていないところをピックアップし見直しを行い、1週間後の店舗ミーティングに改善策を考えよう、とGOOマニュアルがよりよくなるよう、全員で話し合いをされていました。

- 【魚津店のマニュアル（サービス入庫）一部抜粋】** **全員でコミュニケーションを取りながらやっています！**
- お出迎え
 - ・担当スタッフが受付にて待機、駐車場の誘導
 - ・お客様のお名前を呼んでお出迎え、**やまびこあいさつ**⇒**もっと大きな声で！**
お客様に伝わる声の大きさ
 - 受付・作業中・作業説明
 - ・ご用命の確認、お客様の特徴をカルテに記入⇒カルテ記入の徹底！
 - ・エンジニアは**名刺を渡して作業着手**
 - ・わかりやすい作業説明、待ち時間にバリュー提案
 - お見送り ※2人以上で行う（担当スタッフ+エンジニア or 精算スタッフ 等）
 - ・インカムで退店を共有、全員でやまびこあいさつ
 - ・**心に残るひと言**を添えてお見送り

ムードメーカーの加島さんを筆頭に、魚津店全員でお客様と一緒に働くスタッフのことを考え、みんなのしたいことをみんなで共有してGOOに取り組んでいきたいです。（横井店長）

今まで以上に視野を広げて、今までやっていなかったことにも取り組んでいきたいです。ブログやfacebookにも力をいれて、魚津店の良さをアピールしていきたいです。（井上副店長）

先輩も後輩も関係なく全員で意見を指摘し合ったり話し合ったりできる雰囲気をつくり、全員で楽しみながらGOOに取り組んでいきたいです。（林サービスマネージャー）

魚津店全員で一致団結してこの取組を必ず成功させます！（魚津店ファシリテーター 野尻課長）



魚津店みんなで、お客様のためにやろう！としているのがいいと思います。（田島さん）

今まで意識が薄かったところも再度考えることで、いい見直しになっています。新しい気持ちで取り組んでいきたいです。（稲場さん）

魚津店のみなさん、ご協力ありがとうございました！

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(∩_∩)

U-Car 中田さん
→U-Car 佐々木さん

新川地区方面への納車や引取り、飲み会の帰りなど送ってくれてありがとう。今度おいしいお酒でも。

U-Car 佐々木さん
→U-Car 堀田さん

困ったことがあるといつもアドバイスをくれる堀田さんに感謝しています。ありがとうございます。

U-Car 堀田さん
→新車業務 島さん

レースやイベントでの細かいフォローにいつも感謝しています。たまに僕の変な写真を撮るのはやめてください(笑)

今回は新車業務 島さんからです！
よろしくお願います！

3日 サービス業務認定A級試験

毎年この時期はサービスの各種検定ラッシュです。トヨタ技術検定や業務認定・検査員講習等、お客様から信頼される整備士になるため、エンジニアは日々勉強・努力しています(∩_∩)

7日 86/vitzレース



9日～ トヨタ名古屋自動車大学校 インターンシップ（砺波店）

砺波店に、大浦 将貴くんがインターンシップに来てくれています。7月までと短い期間ですが、ネット富山でたくさんのお話を学んで行ってくださいね♪

本店 魚津店 高岡西店 砺波店

ネットサマーセールと題した今年2回目のビッグイベント！天候にも恵まれ、各店大盛況でしたね☆ 本店ではパブリックビューイングやマルシェも開催されました。2日間合わせて**全社で1万名以上の来場**がありました！みなさん本当におつかれさまでした。

15日 プリウスカップ富山大会 準優勝！



プリウスカップの詳細は、24日に開催された中部支部大会と合わせて近日配信の号外で！楽しみに♪

20・21日 ムラサキスポーツコラボ移動展示会



高岡イオンにて、ムラサキスポーツさんとコラボした移動展示会が開催されました！

CUSTOMER'S VOICE お客様からの声（CSハガキより）

いつもみなさんの対応が素晴らしく感心しています。私も接客業をしていますが、見習わなければと思っています。

1年点検の際は、担当の高柳さんが不在でしたが、後日お礼のメールをいただきました。このようなきめ細かい心遣いとお客様の気持ちを驚嘆みにするのでしょうか。これからもずっと利用させていただきますね。
（富山南店 高柳さん担当 /富山市在住 I様より）

接客業をされているI様は、なかなか電話が繋がらないため、メールでのやり取りをすることが多いです。ご入庫されたお客様には、お店までお越しいただきお金を支払って点検を受けていただいているので、誠意をもった対応を心掛けているのですが、I様ご来店された際は外出中だったため、メールでお礼を伝えました。

“笑顔の接客”や“お客様のお名前を呼ぶ”“立ち止まって挨拶”等、南店全員で心掛けていることはいくつかありますが、それらがお客様の心に残り、南店のファンが1人ずつ増えていけばいいな、と考えています。
（富山南店 高柳副店長）



営業がおしつけがましくなく好印象でした。気さくで話やすく、対応がよかったです。

女性スタッフの方々も優しく、子どもたちにもよくしてくれました。
授乳室やおむつ交換の部屋がトイレとは別にあるのがとても好印象で、行きやすいお店だと思いました。
サービスの方の対応もよかったです。
（富山西店 島倉さん担当 /射水市在住 S様より）

S様は無料点検でご来店の際に、ETCの取り付けに不具合があり保証修理をするのに何度か来店していただいていた、ご迷惑をおかけしているのにこのようなハガキをいただき、ありがたく思います。女性スタッフは細かなところまで気遣ってくれていて、トイレや授乳室は特に清潔に保ってくれているので助かっています。

富山西店では、「お店を出て行かれるときにお客様に満足して帰っていただく」を目指してGOOに取り組んでいます。お客様の不満をひとつずつなくしていくことが、CS向上につながるかと考え、店舗一丸となって頑張っています。
（富山西店 島倉副店長）



＜編集後記＞

ネット富山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。
先日、プリウスカップの応援のため富士スピードウェイに行ってきました。富山からバスで6時間弱の長旅でしたが、選手の方の頑張りを疲れが吹き飛びました。また、プリウスカップ以外にもMIRAIが展示してあったり、ウィングレットや車庫入れ競争等、クルマの楽しさを体感するいい機会になりました。熱戦の様子は近日配信のAMIEGOO号外でお伝えしますので、ぜひご覧ください。
最後になりましたが、魚津店・U-Carステーションのみなさん、高柳さん、島倉さん、快くインタビュー等に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）

- NEXT**
- 滋賀ダイハツ レポート
 - ありがとうリレー（本部）
 - CSアンケートハガキ紹介
- etc…

