

特集 サービス工場の4S徹底！【魚津店・高岡店】

魚津店

6月に行われた全社クロスチェックで見事1位に輝いた魚津店。徹底的にきれいにされた工場は、各店舗のサービススタッフが見本にするために見学に来ているそう。また、きれいになった工場を見たお客様からも褒めの言葉をいただいたとのこと。



4Sを徹底するために、まずはいらぬものを捨てることから始めました。エンジニアだけではなく、営業スタッフもデスクもきれいにしようという意識があがってきていて、**店全体が4Sに取り組んでいる**ので、シンクや事務所がどんどんきれいになってきています。工場のガラスやフロントの床も業者さんに頼んできれいにしていただき、ありがとうございました。今後も**朝掃除を中心に継続していき、お客様をお迎えする準備を整えていきたい**です。(横井店長)

4Sとは…

常に早く確実(安全)に仕事出来る職場環境づくり

- ◆整理: 要る物と不要物を区分けし、不要物を廃棄する
- ◆整頓: 要る物を使う場所に使いやすい状態で置く
- ◆清掃: 常に各機能が正常に発揮するように保つ
- ◆清潔: 「整理」「整頓」「清掃」の維持



キャディーの中も4Sが徹底！ エンジニアが協力してリフトやSST棚にペンキを塗りました。

高岡店

工場の床だけでなく、更衣室や喫煙所もきれいになった高岡店。設備も新しくなりましたが、それら使用するスタッフの気持ちにも変化があったようです。



工場だけでなく事務所内も片付けの意識が高まったことによって**気持ちが清々**になりました。机上が乱雑だと仕事も遅れていきますが、**すっきりと片付けることで毎日の仕事をやりきることができ**ますし、翌朝も気持ちよく迎えることができます。今後はつなぎや手の汚れといった身だしなみにも気を配ってまいります。(追谷 GM)



高岡店では新しいリフトに合わせてすべてのリフトの色を塗り直したそうです。床も随時掃除しているそうで、このときは安田さんが床を磨いておられました。



SST棚には引出毎に写真が貼ってあり、中は写真通りに整理されています



女性スタッフの増えた高岡店。女子更衣室はくつろぎの空間に！



佐野さんのキャディーの4Sは圧巻！使いやすいように工夫が凝らされていました。



高岡サービス 佐野さん

魚津店・高岡店のみなさん、ご協力ありがとうございました！

出張報告！

滋賀ダイハツさん

担当：梅沢 田村

◆滋賀ダイハツ株式会社

代表者名 後藤 敬一 様
 本社所在地 滋賀県栗東市大橋 360名
 社員数 (男性279名 女性81名)
 平均年齢 34.0歳
 年間売上高 188億3000万円 (2014年度3月期)
 営業拠点 14店舗

日本経営品質賞 受賞 (H25)
 ダイハツ特別栄誉賞 受賞 (H22)

その他詳細は↓
<http://www.shiga-daihatsu.co.jp/>

1 お客様目線のお店づくり



ご来店予定の方の名前を記入したウェルカムボードを発見！

整備時にはカバー類の全数装着実施のポスターを掲示。

お客様からいただいたご意見を掲示、改善に取り組みます。

お子様へはお菓子のプレゼントやお子様専用ポイントカードも。遊びに行きたくなりますね！

熱帯魚に癒されるお客様も多いそうです。

納車時には記念撮影をして店頭に掲示されるそう。

入庫後作業終了予定時刻を記入したカードを渡し、ストレスなくお待ちいただけます。

アメニティも充実。お客様用にサイズごとのオムツも用意されていました。

2 徹底された4S！



各スタッフのデスクの引き出し、一目でわかりやすい！

工場は細部までほころみなくきれいでした。

CSR活動で使う備品も4S！

所定の位置で管理。

スタッフ一人ひとりの意識の高さに脱帽。アットホームで様々な工夫がされていて勉強になりました。よかったら詳しくお話を伺いますよ～梅沢&田村

一定期間保管が必要な書類は廃棄期までまとめて管理。



3日 ハラスメント防止研修

店長・副店長・部門長・組合三役を対象に、ハラスメント防止研修を開催。パワハラ・セクハラを中心に、現状確認やハラスメントへの知識を深めました。今後の対応や職場環境の向上へも期待されますね。



7日～ 14歳の挑戦 (各店舗)

8日～ 高岡工芸高校インターンシップ (高岡)



9日 新型シエンタ記者発表



11・12日 86レース (SUGO)

宮城県仙台のスポーツランドSUGOでGR86/BRZ Race 第4戦が開催。スタート直後のコーナーでの混戦で左右はまれ接触。そのダメージで真っ直ぐ走るのも困難な状況でしたが、完走を果たしました。



15・16日 フロント業務セミナー

入社1～2年次の営業・女性スタッフを対象に、フロント業務入門セミナーを開催。実車を見ながら24か月点検の内容を学んだり、受付引渡や電話対応のロープレを通して、お客様への対応の仕方やフロントの役割を学びました。



21～23日 サービスエンジニア対応研修

全エンジニアを対象に、対応・説明力向上のための研修を実施。敬語の使い方から名刺の渡し方といったマナー講習や、商品提案のための話法等様々なことを学びました。ロープレやグループディスカッションを通してお客様の「気付き」があった3日間でした。



26日 ネットフレンドリーカップ

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(A_N)/



新車業務 島さん → サービス業務 瀬戸さん

サービス業務 瀬戸さん → CSC 吉本さん

CSC 吉本さん → 高岡西店 山本さん

モータースポーツイベント・日常業務で豊富な知識と経験に裏打ちされた的確なアドバイスありがとうございます。頼りにしています！



いつもたのしい話題とくだらない会話に地味に癒されています。いつもありがとう。



私の親戚の車の急な修理依頼に、いつも早急に対応していただき大変助かっています！今後もお願いします！！



今回は高岡西店 山本さんから！ よろしく願います！

CUSTOMER'S VOICE お客様からの声 (CSハガキより)

車の購入を考え、県内の某トヨタディーラーへ。店長直々に説明を頂き、そのまま交渉に入るかと思ったら、説明も不十分のまま入社一年目の営業マンと交代されてしまいました。そこで友人からネット富山本店の林さんを紹介してもらいました。隅々まで細かい説明、林さんご自身のお車のVOXYを生で見せていただき、雨の中ずぶぬれになってまで説明してくださる姿に感動し、即決!!!アフターケアも林さんが親切で、トヨタが好きになりました。

Y様はお客様の紹介でお店に来られました。ご予算もあるので、少しでも安くできるような提案をしたり、いろいろな買い方のご説明もしたかったので、私の車もお見せしました。自分自身が乗っているのでVOXYの良さをアピールする際の説得力も増したのでは…と思います。またY様はご家族でご来店されることもあったので、お連れのお客様への配慮もしっかり気を配りました。特にお子様へはお菓子のプレゼントを用意したりキッズコーナーを清潔に保ったりと、本店全員で取り組んでいます。また、使ってみないとわからない点もあるので、納車後に乗り心地や使い勝手を伺いにご自宅へお邪魔してフォローをしてきました。(本店 林さん)



(本店2課 林さん担当 / 富山市在住 Y様より)

《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。おかげさまでAMIEGOOの連載を始めてから1年がたちました。たくさんの方にインタビューさせていただき、様々な考えや思いを聞けてとても勉強になりました。各方面から感想や意見を聞かせていただくことで「もっとがんばろう」と励みになりました。これからもみなさんに楽しんでもいただける誌面づくりを目指しますので、どうぞよろしくお願いいたします。最後になりましたが、魚津店・高岡店・本部のみなさん、林さん、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)

- ふれあいフェスタ開催！
- ありがとうリレー (高岡西店)
- CSアンケートハガキ紹介



etc...