



特集 GOO 店舗取り組み紹介【高岡店】

GOO
モデル店

モデル店として GOO の取り組みが一早くスタートしていた高岡店の店舗ミーティングに伺い、店舗の現状や GOO 取り組みを取材してきました。スタッフの異動によるマニュアルの認識不足や、なかなか減らない飛込みのサービス入庫客への対応方法等、GOO に限らず多様なことを議題として挙げていました。年次の若いスタッフも多いので、フレッシュな意見が今後一層増えていくことに期待したいです。

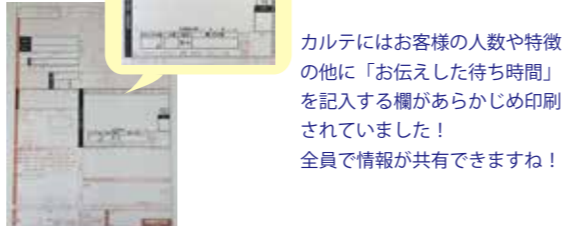
● お客様のことを第一に考えられるスタッフであってほしい



高岡店 追谷 GM (右)・滝尾副店長 (左)

高岡店は若いスタッフも多く、なかなか活発な意見交換ができていないため、浦さんを中心に GOO の勉強会を開いたりして理解を深めているところ。高岡店のみなさんには「**お客様のことを一番に考えられるスタッフであってほしい**」と願っていますし、そのためにロープレやミーティングを行っていかうと思います。人間はついラクな方へ進んで行ってしまうがちですが、常にお客様目線で考えることで、それを食い止められればいいです。また飛込み客が多いことが高岡店ではたびたび話題にあがりますが、お待ちいただく際のお客様への言葉遣いや言い方についても今後スタッフで考えていければいいな、と思っています。言い回しや表情一つでお客様への印象が大きく変わるため、気分を害さない言い方を全員が身に付けたいです。

(高岡店 追谷 GM・滝尾副店長)



カルテにはお客様の人数や特徴の他に「お伝えした待ち時間」を記入する欄があらかじめ印刷されていました！
全員で情報が共有できますね！

高岡店のみなさん、ありがとうございました！

TOYOTA GAZOO Racing PARK

9/26-27 TOYOTA GAZOO Racing PARK in TRD ラリーチャレンジ Rd.9 高岡が開催されました。県内のトヨタ販売店・共販店も運営に携わり 2日間で 9635 組の来場と予想を大きく上回る賑いで、多くのお客様にクルマの魅力を感じていただいたイベントになりました。

会場内では AKB48 のファンやクルマファン等、幅広い年齢層の方が集まり、それぞれのコーナーを楽しんでいただけたと思います。



県内のトヨタ販売店・共販スタッフ全員で気合を入れましたよ〜



クイズラリードライブイン！も同時開催☆高岡市内を 31 台の参加車両が駆け巡りました！



THE KART 二人乗りのラリー方式です！



会場内ではタブレットを使ってアンケートを取っていました！



なりきり AKB コーナー！



AKB48 関連コーナーも大人気！ファンのみなさんが盛り上げてくれました☆



9月

1日～ 東京大学合宿

東京大学海外ヒストリックラリー参戦のチームムサシの整備合宿をネットアカデミーで開催しました。



2日 マイナンバー制度勉強会

10月から開始されるマイナンバー制度について講師を招いて勉強会を行い、知識を深めました。



8日～ インターンシップ受け入れ

対象店舗：本店・富山南・富山西・高岡・魚津



26・27日 TOYOTA GAZOO Racing PARK

27日 TRD ラリーチャレンジ in 高岡



ドライバー野村 (BSC)・コドライバー瀬戸 (サ業務) で参戦した結果はクラス 3 位！次回は愛知県新城で開催される最終戦！応援よろしくお願ひします☆



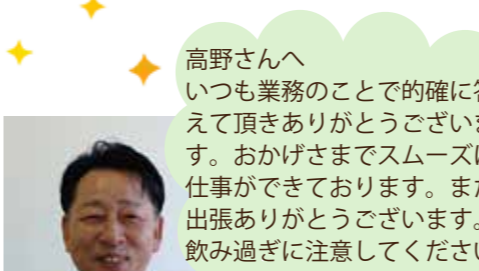
27日 86レース (富士 SW)



41 台中 25 位でゴール！終始苦しい戦いではあったもののポジションをアップさせてゴールすることができました！

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 (A_)/



高野さんへ
いつも業務のことでの確に答えて頂きありがとうございます。おかげさまでスムーズに仕事ができております。また出張ありがとうございます。飲み過ぎに注意してください。

U-Car 業務 小島部長



神谷さんへ
いつも業務やそれ以外の相談に対して適切なアドバイスをいただき、ありがとうございます。これからも助けてください。

U-Car 業務 高野次長



横田さんへ
事務所が離れているのでお客様の入庫情報や入庫した車の途中経過・仕上がり状況を報告いただき、大変助かっています。

U-Car 業務 神谷さん

次回は U-Car 横田さんから！よろしくおねがいします (A_)/

CUSTOMER'S VOICE お客様からの声 (CS ハガキより)

点検をきっかけに乗りかえる決心をし、そのままお世話になりました。状態がよくなかったので整備士さんのアドバイスは大変助かりました。新車購入にあたっては、新人の営業さんと聞きましたが、ほとんど気になりませんでした。わかりやすい説明と話しやすさでよかったです。また、度々のお願い事にもその都度対応してくださって感謝しています。希望どりの車に乗れてとてもうれしく思います。初めてのトヨタ車、決めてよかったです！ありがとうございます。

(高岡西店 田中さん担当 / 小矢部市在住 N 様より)

僕は CSC 担当のお客様を中心に訪問活動をしています。N 様もその中の一人で、訪問した際にはお会いできずチラシをポストインしていただいたのですが、後日点検でご入庫された際にチラシを持ってきてくださりご挨拶をしました。早得キャンペーンの対象だったため、説明がてらお話を伺うと、距離も走っているしそろそろ…とのことで乗り換えコースを選択され、その後ヴィッツをご成約頂きました。

今後も慢心せず、できることを地道に積み重ねていって、お客様から頼られる・相談していただけるようなセールススタッフを目指していきたいです。そのために知識を増やして安心感を与えられるよう努力していきたいです。

(高岡西店 田中さん)



＜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。TOYOTA GAZOO Racing PARK に運営スタッフとして参加してきました。心配していた天候もなんとか持ちこたえ、たくさんの方の笑顔が見ることができたのですが、一番印象に残っているのは AKB ファンの方の熱意と迫力。望遠カメラを構える方から、ステージを盛り上げるために後方で踊ったり掛け声をかけたり…わたしも何か熱中できるものを探してみようと思いました。最後になりましたが、高岡店・U-Car 業務のみなさん、田中さん、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)

NEXT

- ウェルキャブステーション オープン！
- CS アンケートハガキ 紹介

etc...

