



### 特集① 今年5回目！GOO ワークショップで思いを共有！

2か月に一度のペースで開催されるGOOワークショップでは、店長・副店長・サポーターが一堂に会し、取り組みへの店舗間共有を図ったり見解を統一してGOOの方向性をそろえるための白熱した議論がされています。今回の主なテーマは、9-10月に行われたミステリーショッパーの評価をもとに、今後どのような改善活動を店舗で行うか、具体的な内容を考えることでした。

#### GOO 講師 西田さまへ取組の印象を伺いました！

GOOの主役は店舗スタッフのみなさんだと思います。みなさんにとってGOOが苦痛にならず、積極的に気持ちを込めて取り組めるよう、店長・副店長がいかに支援していくかが重要です。私はW/Sの場を通じて、前向きかつ真剣に議論したことを店舗のみなさんに伝えられるように貢献できれば、と考えています。

またこの取組は、店舗と本部が密に連携を取れるネット富山さんだからこそこの取組であり、その近い距離感は全国の販売店でもトップクラスだと思います。今後は検討するだけでなく定着させていくために、スタンダードな品質を明確にすることが求められます。ぜひみなさんと一緒になってGOOに取り組んで行きましょう！

株式会社リクルートマネジメントソリューションズ  
営業統括部東海営業部トヨタGシニアコンサルタント  
西田 直史 様

#### 白熱！店長・副店長の熱い想いをGOOワークショップで共有！

##### アイズブレイク！

言葉の「ひげ」を減らそう！

「あー」「えー」等、ついつい言いがちな「言葉のひげ」。とるとスッキリして聞きやすくなる、ということで30秒スピーチで言葉のひげをなくす練習です！

店舗の現状とミステリーショッパーの評価を踏まえ、今後の重点取組項目を検討！

できている・できていないと思う項目を数値化しそこにMSの評価を加味して、今年重点的に取り組む項目とその具体的な取組方法を店舗ごとに検討しました。真剣な表情と活発な意見交換が印象的でした。

ちなみに…  
店長・副店長の集合前には本部W/Sとして、サポーターが進行方法の確認・検討を行っています。本部スタッフも縁の下力持ちとして頑張っていますよー！

笹田社長からのメッセージ  
店長・副店長のみなさんの真剣に話し合う姿に感動しました。CS活動は終わることのないものなので、店長・副店長のリーダーシップのもと、PDCAサイクルを回しながら、地道に店舗一丸となってやっていってほしいです。選ばれる販売店になるために、ぜひ未来につながるアクションを行っていきましょう！

参加者のみなさん ありがとうございます。これからも前向きにGOOに取り組んでいきましょう！

### 特集② 本店にウェルキャブステーション OPEN！

10月10日(土)本店にウェルキャブステーションがオープンしました！それに合わせてオープニングイベントを開催。県内の介護施設関係者の方をお呼びして、介助車の訴求を行いました。

また、11日(日)にはあいおいニッセイ同和損害保険さんにご協力いただき「介護と暮らしの安全フェア ～介護予防と健康を考えよう～」を同時開催。多くのお客様にご来場いただき、家庭内の安全対策や介護予防の重要性を考えました。

今後も本店にはウェルキャブ車両の常設展示コーナーを設置し、介助車両の普及に努めていきます！

法人営業課 大山さん&高岡店 浦さんがサービス介助士の資格を取得！  
専門知識を持った2人がクルマ選びをサポートします(∩\_∩)/

86カフェの横に常設展示コーナーを設置！

#### 15日 北陸長野地区ネット店 ロープレ大会

スカイドームにてN店ロープレ大会が開催され、N富山の代表として本店 窪田さんが出場されました。窪田さん、おつかれさまでした！

N富山代表 本店 窪田さん

#### 17・18日 ビッグイベント開催！

高岡西店 アイシングクッキー作り  
富山南店 ラジオ生放送  
高岡店 プラバン作り  
本店 秋の大抽選会

#### 26日 全社員ゴルフコンペ

秋晴れの下、ゴールドウィン(小矢部市)にて全社員ゴルフコンペを開催。66名の社員が参加しました。優勝は富山南店の山本 啓二さん。おめでとうございます☆

#### 1日 エコアクション21発足会

エコアクション21認証・登録に向けて本社屋で発足会が開かれました。この機会に今一度、全社員でそれぞれができるエコについて考えてみませんか。

#### 8日 低年次営業スタッフフォロー研修

1-4年次の営業スタッフを対象にフォロー研修を開催。最初は緊張気味でしたが、アイスブレイクやグループワークを通して和気あいあいとした雰囲気！少しでもプラスになれば嬉しいです☆

#### 9・10日 ウェルキャブステーション オープニングイベント

## 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(∩\_∩)/

田嶋さんへ  
いつもいろいろと手伝ってくれてありがとう。その気遣いに助けられています。これからもよろしくネ！  
U-Car サービス 横田さん

山田さんへ  
いつもいろいろと気にかけてくださってありがとうございます。感謝しています。これからもよろしくお願いします。  
U-Car ステーション 田嶋さん

大野部長さんへ  
仕事もプライベートもいつもよきアドバイスをいただき、本当に感謝しています。  
U-Car ステーション 山田さん

今回は管理部 大野部長から！よろしくおねがいします(∩\_∩)/

## CUSTOMER'S VOICE お客様からの声 (CSハガキより)

田中店長さんからは、高岡西店からの付き合いで、我が家は田中さんから6台購入している。人柄は温厚で、困ったときはいつもすぐ駆けつけてくださってきたので信頼している。

お店の対応としては整備したあと、必ず整備された方がちゃんと説明して下さるのがとても気に入っている。

(砺波店 田中店長担当 / 小矢部市在住 T様より)

砺波店ではGOOの取り組みのひとつとして、エンジニアの作業前あいさつと作業結果のご説明を実施しています。作業に取り掛かる前にお客様にごあいさつをすることで好感や安心感を持っていただけますし、時間を惜しまずに作業説明をしっかり行うことで、整備に納得していただき、満足感も上がると考えています。

エンジニアに限られた時間内で一生懸命やってくれていますし、営業スタッフも、お出迎えを始め様々なことを率先して取り組んでくれています。お客様がお車の相談に来られることはもちろんですが、それ以外のことでスタッフを頼って砺波店に足を運んでくださるようなお店にしていきたいです。

(砺波店 田中店長)

＜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、とあるマネジメント研修に参加し、経済学者のドラッガーさんの考え方からマネジメントについて学んできました。「目標を効率的に達成する一番のコツは自分の強みを知ること」だそうです。みなさんの強みは何でしょうか。強みが何か思い浮かばなかった方は、ぜひ周りの人に聞いてみてください。意外な答えが返ってきておもしろいかもしれませんよ(∩\_∩)/

最後になりましたが、U-Carステーションのみなさん、田中店長、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)

●チームビルディング講演会開催  
●ありがとうリレー (本部)  
●CSアンケートハガキ紹介 etc…