

01 2021 年度CSサイエンス各店舗の自慢大会

CSサイエンスに取り組んでから3年目の節目を迎え、集大成として各店舗の自慢大会を行いました。各店舗の発表内容をご紹介します！

本店 お出迎え時のスタッフの笑顔と、お見送り時のお店全体での山びこ挨拶に取り組めました。朝は営業スタッフとエンジニアが待機、お見送り時は2名以上で行う事が定着し、SMBを使用した来店者管理は全員が使いこなせています。笑顔のお出迎えで歓迎感を伝え、お客様に喜んでいただけました。



富山南店 お客様への「感謝の気持ち」を常に持ち続けた対応に取り組めました。大切にされている実感をさせていただけるよう、メッセージカード・フラワーボックス・納車プレートテーブルとテラスに設置し、特別感の演出や初回車検時の挨拶を徹底しました。



富山西店 お客様にとって価値のある雑談「スマイルトーク」に取り組めました。お客様に喜んで頂ける話・興味のある話・お得な情報の提供を行い、面着に力を入れて接触機会や話を増やすことで情報取得やお客様との絆が深まり、ありがたい言葉やお客様の笑顔でスタッフのやりがい度もアップしました。



高岡店 どのスタッフが対応しても満足してもらえるように接客レベルの向上に取り組めました。毎日、朝礼後に営業スタッフのロープレや様々なテーマで行う知識向上勉強会でスタッフが自主自立して学び成長する環境を構築し、その効果によるお客様ファン層の拡大を目指しました。



U-CAR 高岡 担当者がいなくてもお客様が安心して相談できるお店作りに取り組めました。全スタッフの来店予約の把握や接客（お出迎え、呈茶、電話対応等）の見直しを行い、お客様が担当者以外でも気軽に話していただけるシーンが増えました。



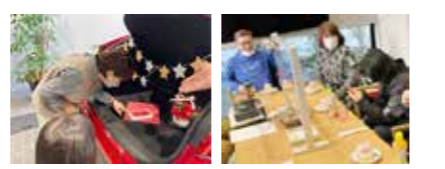
高岡西店 カフェを利用したおもてなしで他ディーラーでは味わえない感動をしてもらうことに取り組めました。カフェ認知度UPのためのインスタ更新・PayPayの導入・お出迎えロープレの実施などスタッフが笑顔でカフェの対応を行い、お店全体の雰囲気心地良い空間になりお客様から居心地が良いとお褒めの言葉をいただきました。



魚津店 お客様にとって価値のある雑談「スマイルトーク」に取り組めました。ショールーム当番がその日のスマイルトークの実施及び内容を把握し、翌日の朝礼で報告し共有することで情報意識のアップ、スタッフ話法もスキルアップし次回に繋げることができるようになりました。



砺波店 納車式を軸にしたお客様を巻き込んだお店作りに取り組めました。お店に来たくなるような「ワクワク」を感じてもらい、お客様が思う納車式の期待を超える式にしたいと考え、サプライズ納車式を行なった結果、スタッフとお客様との関係が深まり、強い絆ができました。



U-CAR 富山 店舗全体で歓迎ムードを作る「お客様と関わる」に取り組めました。担当者以外のスタッフやお店全体での歓迎感を高めるため、お客様と関わるサービス（ラーメン雑誌を置く、お見送り時の一言等）を始めてから、お客様から「ありがとう」と感謝の言葉をもらえることが増えました。



02 GR社員向け試乗会&キッズ会員サントラ企画

11月28日(日)おわらサーキットにて、社員向けのGRシリーズ試乗体験会を開催しました。当日は、GR86、Supra、GR YARIS、LAND CRUISER(GR SPORTS)を試乗でき、親子連れで賑わいました。



あなたのおうちにサンタクローズがやってくるキャンペーン2021を開催しました。ネットトヨタ富山のキッズ会員「AMIEGOO KIDS」の中から抽選で20名様のおうちにサンタさんがプレゼントを持って伺いました。



03 本部スタッフから営業スタッフへ職種転換

4月の異動で本部スタッフから営業スタッフへ職種転換され活躍されているU-CAR STATION 高岡の橋本美世子さんに現状と今後の抱負をインタビューしました。

- Q. 仕事内容が大幅に変化したと思います。大変だと思ったことはありますか？
- A. 同じ会社でも職務が違うとこんなにも違うのか！？と戸惑いが大きかったです。車の事、登録などの手続きの事、引き継がせていただいたお客様の事…覚える&対応することがたくさんあり…です！
- Q. やりがいを感じた時はどんな時でしたか？
- A. 中古車購入と同時に保険もご家族でご加入いただいたお客様が事故に遭われた際、まず私にご連絡をくださいました。県外かつ深夜だったので駆けつけることはできませんでしたが、状況を伺い事故対応のアドバイスをしました。その後、私なりに精一杯お手伝いをお車の修理が完了したときにお客様から『橋本さんは話しやすいし保険もお願いして良かった』と言ってくれたのが本当に嬉しかったです。
- Q. 今後の抱負を教えてください。
- A. 4月に営業職になってから店長はじめ店舗や本部の皆さん…多くの方々に助けていただきながらなんとかやってこれました。今後…というか来年はまず、一人でも出来ることがもっと増えるように頑張ります。皆さんに少しでも恩返しができるようにしたいと思っています。



THANK YOU RELAY

日頃の感謝の想いをアミーゴのバトンで繋ぐ企画！感謝の想いを伝えてください♡

FROM 高岡店 田村店長

5月に異動となり、高岡店にまいりました。業務内容が大きく変わったなか、たくさんの質問や相談をしましたが土肥さんはいつも的確に教えてくれました。ありがとうございます。これからもよろしくお願いします！

TO 高岡店 土肥さん

いつも高岡店、スタッフのことで見ていただきありがとうございます。お客様に感動をいただけるお店づくり、スタッフの皆のレベルアップができるよう、一緒に取り組み続けたいと思います。今後よろしくお願いたします。

THANKS MVP

スタッフのちょっとした話を各店長が店長会議でプレゼンし、投票によってMVPが決定！受賞者にはクリスタルトロフィーとバッジを贈呈しています！



11月の初め頃、タイヤ交換で入庫のお客様から「いつも、いつも久保さんのおかげで助かっています」と感謝されている久保さんがいました。理由を聞くと、入社2、3年目の頃からお客様からタイヤ交換の予約のお電話をいただいても予約が取れないことが申し訳なく感じていたことがきっかけとなり、タイヤ交換されるお客様リストを自分で作っているとのこと。お客様からの電話を待つのではなく、こちらから先に電話して予約してもらうことにしているそうです。そのリストは今では130件ほどにもなり、この時期は電話ばかりです！と嬉しそうに話してくれました。点検のリストは出ますが、タイヤ交換リストは出せず、お客様からの電話を待っているのが普通だった状況のなか、本当にお客様目線での行動が出来ていて素晴らしいことだと感じました。小さなありがたいの裏には、久保さんの凄いいことを当たり前前に続けていたことに感動しました。



毎年タイヤ交換を依頼される方には、混み合う前の10月中旬頃から私から連絡するようにしています。この活動を続けているとお客様から『いつも先回りしてタイヤ交換の案内をくれて本当に助かるよ、ありがとう』といった感謝の声をたくさんいただきます。また、新規のお客様にも『タイヤ交換はどうしていらっしゃるでしょうか？もしご要望があればご予約いかがでしょうか。』と声掛けをしています。タイヤ交換リスト(Excelで管理)のお客様も増え、同時に毎年タイヤ交換の電話の件数も増えていきますが、お客様との繋がりを大切に今後もフォローしていきたいです。

- 11月エントリーされた方
 本店/松井さん
 富山南店/藤田さん
 富山西店/久保さん
- 高岡店/角田さん
 高岡西店/高西の皆さん
 魚津店/加島さん
 砺波店/澤田さん
- U富山/柳川さん
 U高岡/京田さん
 外商G/南さん
 法人営業SSG/大山さん