

01 メソプロ始動!! セールスメソッド開発 G にインタビュー

今月から本店と婦中店にてセールスメソッド開発プロジェクトのトライアルが始まりました。現在までの取り組み内容と今後のスケジュールをセールスメソッド開発 G の伊井さんに、トライアルの決意表明を両店長にインタビューしました。



セールスメソッド開発 G
伊井さん

Q1. 去年4月にセールスメソッド開発 G が新設され、今までどのようなことに取り組んでこられましたか？

当グループは「セールス/マネジメントのプロセスの型」をつくること。また標準化し、「幸せの量産に繋げる」という目的を果たすために新設されました。最初に行ったのは店長/営業スタッフへの WEB 調査・現場調査にて強みと弱みの把握を行いました。結果、日々の営業活動やお客さま情報獲得のルールが無く、人によってやり方や教え方が統一されていないことが分かり、ここからカイゼンに着手することにしました。まずプレトライアルとして本店・婦中店で毎週1回、メソプロミーティングを行い店長や主要メンバーと相談しながら試行錯誤を繰り返しました。その結果、営業活動の型が確立出来たと思います。8月には店長共有会にて「取るべきお客さま情報は何か」を決定し、それを蓄積するための次期の改修も現在進行形で行っています。他には、VCの獲得/ノウハウの横展開を目的とした高実績スタッフインタビューを行ったり、メソプロ活動の中核である「明確な目的を持った面着/予習指導」をテーマとしたスキルアップコンテストの監修を行ってきました。

Q2. メソッドプロジェクト始動にあたり、今後のスケジュールを教えてください。

メソプロは1/17にキックオフ・トライアル研修会を経て本格スタートしました。当初よりご協力いただいているトヨタ・コニック・プロ様と共同で、これから3月にかけて臨店指導やトライアル店とのカイゼンミーティングを実施し、定着度の確認やシステムの改修、営業マニュアルの昇華を行い、「ネットトヨタ富山の営業マニュアル」の完成を目指します。全社展開が出来るかどうかの最終判断をトライアル終了後に行い、4月から全社展開の予定となります。4月以降のスケジュールは今のところ未定ですが、方向性としては当グループが各店舗に訪問/駐在させていただき、皆さんと一緒にメソプロ活動の定着を図っていきたくて思っています。実施していくにあたり様々な壁があるかもしれませんが、ネットトヨタ富山の大切な「お客さまを守る・増やす」ために共に乗り越えていきましょう！

決意表明



本店
伊藤店長

本店では昨年現状を把握し、改善点を特定し活動を進めてきました。今まで常識だった事を一から考え直し、日々進化する環境の変化に対応すべく、これからの時代に必要な生き抜く力、審美眼をきわめていくことが必要だと考えます。「審美眼」とは目先の美しさだけでなく内側に隠れている真の美しさや、美しくても中身に価値がないものを識別できることと、これらを店舗スタッフ全員で磨いていきたいと思えます。個から組織へ変革し、全体の底上げ、安定の継続を目指し、メンバーそれぞれの強みを集結させ、お互いに意見を出し合い、協力し合いながら、チーム全体でアグレッシブに取り組んでいきます。

決意表明



婦中店
加田店長

メソプロ活動を通して、今まで数字で表しにくかった事や蓄積されたデータを使って効率よく働くことが出来ると考えています。そしてシステムに使われるのではなく、しっかりシステムを進化させ、スタッフの働き方改革やよりいっそうお客さまとの絆を深め、婦中店として新しい価値を生み出していきます。

「メソプロ」= NETZ TOYOTA TOYAMA セールスメソッド開発プロジェクト
メソプロの目的 38,700 件のお客さまを、「守る」・「増やす」

守る

- 他社にない、N 富山ならではの「価値」の創造
- 入庫を中心とした、定期的で安定したビジネスの獲得
- お客さまを流出させない「CR 活動」の実施

増やす

- お客さまに「選ばれる会社」、お客さまに「選ばれるヒト」になる
- 一人ひとりのお客さまと向き合い、世帯内需要を獲得する
- お客さまとの関係性を構築して紹介いただく（個人紹介/法人紹介）

02 次世代シューティングスポーツ体験 in 新庄

1月21日(日)に新庄校下児童クラブ・新庄北児童クラブ・ネットトヨタ富山との共同主催により次世代シューティングスポーツ体験 HOTABe (ホタビー) が新庄小学校で行われ、親子約70名が参加されました。新庄エリアに住む子供たちと当社の交流を深めるため、地域貢献の一環として企画させていただきました。子供たちは初めての遊びに苦戦しながらも、楽しそうに遊んでおり、「今後も是非開催してほしい!!」とお声をいただきました。



HOTABe (ホタビー) とは赤外線銃を使用して相手陣地の、ホタルイカの人形を奪取する富山を中心に広がりを見せているアーパンスポーツです。大人から子供、性別を問わず幅広い層の方が普段味わえないスリル・緊張を体感できます。個人スキルよりもチームワークが重要なスポーツです。



空き時間にはラジコンカーの体験も行われました。

03 店舗での取り組み好事例! in 高岡西店

店舗での取り組みを紹介するコーナー!今回は高岡西店での取り組み好事例を紹介します。

課題

取り組み内容

得られた効果

車検にご入庫されたお客様へ車検証を郵送する際、郵送先の郵便番号を1件ずつ検索してからレターパックに記入するため、時間がかり、スタッフの負担となっていました。



・車検整備が完了し、引き渡しをする際、この時点でお客さまに郵便番号とご住所を確認し、カルテに記入する。
・車検証をご来店で手渡しか、郵送するかを再確認する。
・今まではフロントの一部スタッフのみが行っていたが、車両スタッフを含め全員で共有し徹底しました。



レターパックへの記入時間短縮になり、効率化できたことが一番大きいと思います。また、お客さまに直接、郵便番号とご住所を確認するので、間違いの抑制やカルテ (ai21 の情報) との相違に早く気付くことができるようになりました。

TOPIC 頑張るパパ特集

育児休暇を取得された高岡店 営業スタッフ 村本 学志さんにインタビューしました。

■ 2 回目の育児休暇を取得されたきっかけを教えてください。

次女が入院することになり、育休を取得させていたたきました。

■ 育児休暇を取得されて良かったことを教えてください。

長女の面倒を見て、妻が次女の看病に専念できたことです。育休は子育て支援制度の大切な柱だと感じています。取得機会があること自体が、働きやすい環境だと思っています。



NEWS LINE de 入庫予約始めました

当社では、電話不要で24時間いつでもどこでも簡単に、車検や点検の予約ができる LINEde 入庫予約を導入しました。まずは LINE 友だち追加&マイカー登録をすることで、QRコードをスキャンすると LINE の友達に追加されます。

LINE de 入庫予約 始めました。
電話不要
24時間
いつでもどこでも
ご予約OK!!



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 セールスメソッド開発 G 田村さん、伊井さん

現在進めているメソプロに必要な不可欠な次期 i-CROP-j のカスタマイズを実施していますが、躓いたときや分からないときは次期」のプロである香谷先生に助けを求めています。香谷先生は無理難題にも、いつも笑顔を保つことなく親身になって相談にのって頂いたり、コニックアルファさんと懸け橋になり問題を解決に導いてくれます。今以上にスタッフの皆さんが見やすく、使いやすいようにカスタマイズしていきますので困ったら助けてください! SNS や WEB などの業務でお忙しい中いつも助けて頂きありがとうございます。これからもよろしくお願ひします!

TO マーケティングリサーチ G 香谷さん

伊井さん、田村さん、ありがとうございます!こちらにらせていただくまでは、次期」に関わるお仕事をさせていただいており、正直なところ、全国の販売店さまから、次期」のカスタマイズはハードルが高すぎる!難しすぎる!というお声も多く聞いてまいりましたが、そんな次期」に対しても一切妥協することなく、スタッフの皆さんにとってより見やすく使いやすいものになるよう、ごりごり改善してくださり、私からも感謝申し上げます。私自身もまだまだ勉強しながらですが、次期」が皆さんにとって少しでも手間のかからない&便利なものになるよう、微力ながら全力でサポートできればと思いますので、引き続きどうぞよろしくお願ひいたします!

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!



魚津店
井上店長

長いお付き合いのある女性のお客さまと稲場さんが、より良好な関係を築いています。いつも稲場さんを訪ねて来店されて、お車の相談だけではなく家族や趣味のお話を楽しくされている様子を見て、とても信頼されていると感じています。なぜかと本人に聞いても「分からないです。普通に接しているだけです。」と言っています。ですが周りのスタッフに聞いたところ、どのスタッフよりもお客さまの話をよく聞いてくれるので、それが理由ではないかと思っていますとのことでした。お客さまの話をしっかり聞いて信頼を得る積極的傾聴の姿勢の大切さを手本として示してくれました。フロアスタッフは店舗で決めた手順書の通りにしっかりとやっていますが、このような好事例が出ると更に厚みが出てくると思っています。本当にありがたく感じています。最前線でお客さまの話を聞いて、お客さまと店舗の信頼関係も築いてくれて、さらにファンづくりをしていただいています。



魚津店
稲場さん

この度はサンクス MVP に選んでいただきありがとうございます。他の皆様と違いなにか大きなことをしたわけでも無いので大変恐縮です。しかし魚津店スタッフみんなで決めたお客さまへの接し方が間違いなかったのかなと思うと大変嬉しいです。今後もたくさんあるお店の中から当店をお選びいただいたお客さまに、どうしたら居心地よく過ごせるか魚津店みんなで考え行動に移していきたいです。今回サンクス MVP に選ばれるきっかけになりましたお客さまにはもちろん、いつもネットトヨタ富山をご利用頂くお客さまに感謝申し上げます。

2023 年 最多 MVP

富山西店	3 回
高岡店	3 回

12 月エントリーされた方	高岡店・U 高岡/濱辺さん
本店/林さん、押田さん	高岡西店/塚塚さん
富山南店/樽井さん	魚津店/稲場さん
婦中店/岩林さん	砺波店/松本さん
富山西店/窪さん	U 富山/石原さん