

特集 CS強化3年目！今後のビジョンとは



インタビュー中の笹山社長（本社会議室にて）

今年の全社スローガンは「**越えていけ！**」すべてにおいてチャレンジスピリット（CS）次のステージに向けCS No.1」ですが、このスローガンに込められた想いは何ですか？

まずは昨年4年連続の総合表彰を受賞し、特別表彰に輝いたことは社員のみなさんの努力の積み重ねと、お客様からの支持の証です。社員のみなさん、そしてお客様に心から感謝します。

ここ数年の取り組みが評価されて受賞できた特別表彰は、大変名誉なことであり、素晴らしいことですが、あくまでも通過点であると考えます。この先、もっと素晴らしい景色を見るために、次のステージに向けて弛まぬ努力をしていくことが求められます。この成功体験に捉われることなく、どんなことにも積極的にチャレンジしていきたいと考えています。メーカー指標のCSアンケート結果である「**大変満足度構成比**」だけがすべてではありませんが、その評価はネット店の中で真ん中ぐらいに位置しているの、トップを目指していきましょう。

また、スローガンには例年新車販売目標台数をいれていましたが、今年は省きました。新車・U-Car・サービス問わず、掲げた目標は必達に向けて取り組んでいきますが、新車販売目標台数やU-Car販売目標台数の数字自体に意味はありません。お客様のため努力・挑戦し、お一人おひとりに喜んでいただき、それが数百人、数千人となることで、おのずと目標達成に結びついていくのです。みなさんの目の前にいるお客様へ、100%の想いで接することを忘れないください。

CS強化を掲げてから3年目に突入しますが、今年はどういった点を重点的に取り組まれますか？

取り組みのベースは大きく変えず、GOOのワークショップや店舗ミーティングを今後も継続して取り組んでいきたいです。GOOは店舗スタッフ全員の話し合いで作られていくボトムアップ形式がとられていますが、答えが見つからないような難しい問題にも、全員で解決策を模索してチャレンジしていきたいですし、全店で作り上げた手順書はお客様のニーズや環境の変化に合わせてアップデートしていかなければなりません。お迎えからお見送りまでのオペレーションをルール化したことで思考を停止させてはいけません。想像力を働かせてよりよいものを作り上げていきましょう。

店舗の設備投資も計画的に行っていきます。今年は夏ごろに富山南店の大幅リニューアルをします。全店で初めて納車スペースにもなるテラスを設置したり、空港ラウンジのようにゆったりとくつろげる待合スペースを作る予定です。ご来店されたお客様が快適に居心地良く過ごしていただけるような空間を、固定観念にとらわれずにゼロから南店のみなさんと創造していきたいです。



富山南店のリニューアルイメージ

感度の高いアンテナをはり、柔軟な発想で更なる価値を生み出そう！

笹山社長が私たち社員に期待するのはどのようなことですか？

「**富山県内で1番ファンの多い会社になりたい**」これが僕の夢です。メーカーのCS評価は当社でお車を買っていただいた方へのアンケートですが、買っていただいているのに“満足じゃない”という評価を得ているのは非常に残念であり、ふがいない現状です。買っていただいた方全員に満足して頂けることを最初のステップとして、みなさんと一緒に歩んでいきたいです。

TMCも次世代の店舗づくりをすすめていて、ディーラーはこうあるべきだといったレギュレーションはなくなりつつあります。これから10年先のスタンダードは誰にもわからず、正解もありません。ですから社員のみなさんにはどんどんチャレンジをしてほしいです。お客様へ何かをしてあげようと考えたときに、「できない」「無理でしょ」といった否定的な言葉は置いておいて、まずは自由で柔軟な発想で考えてほしいし、話し合いをしてほしい。コストや制約といった“できない理由”を先にあげては、できることも減ってしまう。僕自身はコストを上回るお客様の満足感があれば、どんどん実現させていきたいと思っているし、応対品質向上につながるような最新技術は導入していきたいと考えています。情報や機械の技術をどう活用していくかも重要です。忙しいのは良いことだけれども、心の余裕がなくなるというんなことが雑になってしまいます。わずらわしいことはITやロボットに任せて、生み出した時間をどうお客様へ費やすかを考えてほしいです。

また、みなさんの心の奥底にあるお客様へ対する気持ち「ホスピタリティマインド」に期待しています。ロボットではなく「人」が接客をする意味は何でしょうか。日頃自分がお客様の立場になったとき、感じるがあると思います。そういった接客へのアンテナを絶えずはり、感度を高く持つことで、みなさんのホスピタリティマインドはより磨かれていきます。そうして感じたことを店舗ミーティングで話し合い、仕事に落とし込んでほしいです。僕たちの仕事でお客様への価値が生まれるのはどんな瞬間でしょうか。お客様の喜びの対価として、値引きではない価値をどのように生み出していか、ぜひ一度考えてみてください。社員一丸となって果敢にチャレンジしていきましょう！

笹山社長、お忙しい中貴重なご意見とお時間をいただき、ありがとうございました。

1月

5日 拝賀式

いよいよ2016年の営業がスタート！社長の想い・店長の決起文を聴き、身を引き締めました。今年も一年頑張りましょう！



13日 ノー残業 day スタート！

定時を迎えると、普段残業の多い梅沢課長を筆頭に退社。ノー残業 day 施行により、一人ひとりが時間の使い方を改めて考える機会になったのではないのでしょうか。



15日 東京オートサロン視察



20日 全国トヨタ販売店スタッフ表彰式

4年連続で総合表彰を獲得、見事特別表彰に輝きました！



29日 事業所管理責任者講習 開催

整備振興会から講師をお招きし、事業所管理責任者講習を開催しました。今年もコンプライアンスの実践に努めましょう！

下旬 本店にPepperくんが仲間入り！

本店に来られた際は、ぜひPepperくんと遊んでみてくださいね☆



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(^_^)



砺波店 川上さんへ
平成26年に一緒にセールスになって、二人で競い合っ
て、これからもガンバッテ
行きましょう

砺波店 窪田さん

砺波店 佐野さんへ
入社して1年半になりますが、いつも優しい笑顔
で仕事を教えてくれてあり
がとうございます。迷惑
をかけることもありますが、
これからも宜しくお願い
いたします。

砺波店 川上さん

高岡店 宮崎さんへ
いつも高岡方面のサービ
ス入庫の予約・引取りな
ど、快く受けてくださっ
てありがとうございます。

砺波店 佐野さん

次回は高岡店
宮崎さんから！
よろしくおねがい
します(^o^)/

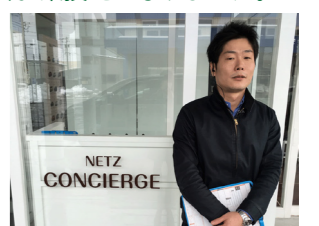
CUSTOMER'S VOICE お客様からの声 (CSハガキより)

担当の篠井さんにはとても良くしていただき、今回我が家で3台目の購入になりました。親身になって相談ののってくれるので助かっています。
サービスの方々もきちんと説明してくれるので、安心できます。良いお店に出会えてよかったです。

(高岡店 篠井さん担当 / 氷見市在住 T様より)

サービスエンジニア・アドバイザーを経て営業職に就き約5年になりますが、サービススタッフとしての経験を活かしたご提案やアドバイスができるよう努めています。T様は高岡店にフリー客として来られてから仲良くさせていただいています。奥さまが事故で代替になった際は、フィットと迷っていらっしゃいましたが、乗りやすくておしゃれなヴィッツ Jewela を気に入ってくださって、お乗換えになりました。定期的にご来店されるのでエンジニアも顔を覚えていて、一緒に相談ののっています。
高岡店では今「呈茶」のオペレーションを重点的に取り組んでいます。お客様におくつろぎいただけるよう、今後も取り組んでいきたいです。

(高岡店 篠井さん)



- 祝！特別表彰受賞！
- ありがとうリレー (高岡店)
- CSアンケートハガキ紹介



etc...

＜編集後記＞
ネットトヨタ富山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。
先日開催された東京オートサロンに行ってきました。会場は熱気に包まれ所狭しと車や部品が展示されていて、あまりの規模に驚きました。また車ファンのみなさんが熱心に各ブースを見て回る姿にも圧倒されました。私自身はキラキラした車ときれいなお姉さんにばかり見とれてしまいましたが…(・・・)
最後になりましたが、笹山社長、篠井さん、砺波店のみなさん、お忙しい中インタビュー等に協力をいただきありがとうございました！次号お楽しみに☆
(編集部 高城)