

NETZ TOYAMA Racing TGR ラリーチャレンジ in 高岡参戦&優勝!

● **ドライバー 野村選手 (BSC)・コドライバ 瀬戸選手 (サ業務) が参戦!**



トヨタ自動車のレース部門である Gazoo が企画運営する、TGR ラリーチャレンジ 2016 in 高岡に参戦。86 やアクアを含めて 74 台の参加は**過去最高の規模**。しかし**地元高岡なので、負けるわけにはいきません!** 早朝 6 時からコースの下見 (レキ) を行い、ペースノートを完成させて作戦を練ります。3 つの SS を 2 回ずつ走り、その合計タイムが少ないチームが優勝となるため、**いかにロスを少なく走るか**を考えたとのこと。他クラスではリタイアする車両も出る中、ネット富山レーシングは見事完走・**クラス優勝!** 総合順位も 86 クラスに割って入る 10 位と大健闘でした!

日本総合リサイクルさん (TGRP 会場) にお邪魔しました!



自動車や鉄道車両の解体・リサイクルが行われている日本オートリサイクルさん・日本総合リサイクルさんで自動車の解体現場を見学させていただきました。
 廃車になった自動車はゴミになるのではなく、資源として再利用されます。機能する部品は中古部品として再利用、燃料は濾過して自社の重機等で使用、タイヤはチップにして燃料に、ボディやエンジンも解体・プレスして製鋼メーカーへ送られます。アルミや銅・プラスチックももちろんリサイクルされるので、捨てる場所はほとんどないとのこと。確立された車の一貫処理システムに感動しました!
 ※写真は日本オートリサイクルさんにて



たくさんのご声援ありがとうございました!

6月

- 1日 株主総会で永森専務ご昇任&村井取締役・大野取締役ご就任
- 6-7日 社員旅行
- 11-12日 ビッグイベント大盛況!
- 12日 ネットボンジュールマルシェ開催
- 17-21日 ヒューマンキャピタル・プログラムインタビューを各店舗で実施
- 19日 TGRP in 高岡で 7000 人超のご来場!

今年 2 回目のマルシェはビッグイベントと同時開催ということもあり大盛況! 次回は 7 月 10 日開催です☆

コンサルティング会社の方に、各部の業務内容や組織風土・経営戦略・人事制度等、多岐にわたり社員の意見をインタビューしました。今後プログラムを進める上で、皆さんの意見を踏まえ、より良いものになるよう取り組んで参ります!

昨年引き続き高岡市で開催された TGRP! 今年は昨年を大きく上回る 7000 人近いお客様にご来場いただき、クルマのおもしろさを体感していただきました☆参加されたみなさん、おつかれさまでした!

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 (^_^)/

源さんへ
 急ぎの整備をお願いしたりややこしい相談をしても嫌な顔ひとつせず対応してくれて感謝しています。ありがとう!
 高岡店 西田店長

村本さんへ
 いつもメチャクチャな見積りをきれいに精査して、お客様に提案してくれてありがとうございます。これからもお客様目線でアドバイスください。
 高岡店 源さん

関連商品課 尾上さんへ
 難しい au の相談にに応じていただき感謝しています。ありがとうございます!
 高岡店 村本さん

次回は関連商品 尾上さんから! よろしくおねがいます (^o^)/

特集 【NPS 研究会発足!】 NPS って何!?

先月より、これまでの CS 委員会を一新し、NPS 研究会が発足されました! メンバーは笹山社長と各店舗の車両副店長さん、本部サポーターとして梅沢課長と田村課長の 11 名です。今後は毎月 1 回定例会議を開催し、CS や NPS について、店舗で話し合ったことをベースに共有・意見交換を行うとのこと。GOO の取り組み内容も盛り込みつつ、よりよいお店・よりよい会社作りを考えていきます。

ところで「NPS」って聞きなれない言葉ですよね… (NPS 乗り換えしましょうプロジェクトとは違いますよ!) 「NPS」とはネット・プロモーター・スコア (Net Promoter Score) の略でこれまで計測することが難しかった顧客ロイヤルティを数値化する指標です。顧客ロイヤルティとは自社の商品やサービスを活用している顧客がどの程度好意を持っているかを示しています。つまり、ロイヤルティが高いということは顧客が商品やブランドについて好意的な印象を抱いているため、再度その商品を購入する可能性が高く、また商品に関してポジティブな口コミを広める状態にあるということを意味します。

NPS が上位の企業は高い事業成長率を保っており、ネット富山でも NPS を活用して日々のサービスの改善に務めていきましょう!

※© wizpra Co.Ltd. ホームページおよび資料参照

NPS 研究会 メンバー

笹山社長	川田副店長 (砺波店)
梅沢課長 (CSC)	高柳副店長 (富山南店)
田村課長 (管理部)	島倉副店長 (富山西店)
城川副店長 (本店)	三屋副店長 (高岡西店)
滝尾副店長 (高岡店)	井上副店長 (魚津店)
山田副店長 (U-Carステーション)	

まだまだ聞きなれない言葉で戸惑うこともあるかもしれませんが、お客様目線で取り組んでいきましょう!

CUSTOMER'S VOICE お客様からの声 (CS ハガキより)

定期点検やイベントなどの連絡を事前にして下さるので助かります。特に点検などの時期は把握してなかったの…。

夏休み中に行われるイベントは子どもも大喜びで楽しませていただきました。クルマ作りの体験は夏休みの宿題にも使えるので、すごくよかったです!! (滑川市在住 T様より/本店 浜田さん担当)

来月末はよいよ「夏休み! 親子ふれあいフェスタ」が開催されます! 楽しみにして下さっているお客様のために、全社員で協力して成功させましょう (^o^)

T様は小学校低学年のお嬢様がいらっしゃるのですが、昨年の親子クルマふれあいフェスタにご来場いただき、満足していただけたようで嬉しいです。小さなお子様から大人まで楽しんでいただけるイベントなので、今年もぜひ遊びに来ていただけるよう誘致したいです。

CR 点検の誘致は DM や電話でのフォローが中心ですが、ご入庫時はお客様にお会いしてお礼をするように本店で取り組んでいます。コンシェルジュが「〇時ご予約の〇〇様ご来店、担当は△△さん、ストールは××さんです」とインカムを活用して店全体でご来店を共有しています。なかなかお会いできない方もいらっしゃいますが、入庫お礼のお電話をかかさずすることで、お客様とのコミュニケーションを大切にしていきたいです。(本店 浜田さん)

＜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。みなさん、社員旅行はいかがでしたか。本部では東京に行き、わたしは初めて東京タワーに行ってきました。階段で展望台まで上ったのですが、思った以上にきつかったです…でも東京タワーのマスコットのノッポン兄弟が応援してくれたり景色がよかったですりとなかなか楽しかったので、みなさんも機会があればぜひ挑戦してみてください!
 最後になりましたが、日本オートリサイクル様、NPS 研究会のみなさん、高岡店のみなさん、浜田さん、お忙しい中ご協力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 ●ありがとうリレー (本部) ●CS アンケートハガキ 紹介 etc…