

特集① 第5回G00ワークショップ 今年のお取り組みを振り返る

4月から2ヶ月に1度のペースで開催してきたG00ワークショップ。今年最後の第5回G00ワークショップが12月21日日本社大会議室で開催されました。今回の主なテーマは「今年1年間の取り組みの振り返りと手順書の見直し」でした。昨年までのG00の活動はボトムアップを基本とし、店舗独自のアイデアやスタッフの意見をマニュアル化して実行する活動でしたが、**今年からはお客様がどこのお店に行っても同じ対応が受けられるようにと3項目の全社スタンダードを設定し、その上で店舗独自色を出すこと**に全社で取り組みました。

今年は新人本部サポーターが3名増え、本部サポーターの他店舗訪問や競合店へのミステリーショッパーの実施、自店舗ミステリーショッパーの結果の共有をしながらマニュアルを進化させました。その他にも、プレゼンテーション、会議の進め方、段取り、効率向上などの研修も毎回ワークショップに織り交ぜ、お客様対応だけでなくスタッフのスキルアップにも取り組んだ1年でした。

●店舗の想い・変化をG00ワークショップで共有！

今回のワークショップの前には全店舗のスタッフにアンケートを取りました。アンケートの項目は下記の3つです。

- ① この1年間の店舗の「良い変化」
- ② 今後、店舗で取り組むと良いこと
- ③ 店舗・自身のレベルアップに向けて、本部にお願いしたいこと

日頃の会話やミーティング中には言えない事もアンケートには記入してくれたスタッフが多数、そのほとんどが前向きな意見で、スタッフそれぞれが良い変化を感じている事が伝わってきました。本部への願いもお客様の為にとの思いからの要望が多く、各担当部長からはほとんどのお願いに対して前向きに検討するという回答を頂きました。

今年最後のワークショップはG00の取り組み開始から過去3年間の振り返りでもありました。「標準なくして改善はない！」3年かけて作り上げてきた各店舗の最新の標準（マニュアル）を確実に実践し、さらに改善させ続けていけるよう来年以降もみんな頑張りましょう。

特集② Vitz&86 ドリームカップ6時間耐久レース参戦！

12月18日(日)静岡県富士スピードウェイにてVitz&86/BRZ Dream Cup 2016 6時間耐久レースが開催されました。今年もVitzと86の2台体制で参加し、Vitzは6回目、86は3回目の出場です。今年の体制は86チームがプロドライバーの小松さん、杉林さん、小原さん。Vitzチームはドライバーが当社から瀬戸さん、野村さん、高長さんで出場。86チームは4回給油で燃費重視作戦です。中盤思ったより燃費が伸びず、終盤には燃料ギリギリ…「ガス欠で終わると表彰台に上れないのは同じ」とチームを奮い立たせ全力アタック！デットヒートの末、3年連続3位表彰台獲得！Vitzチームも大きなミスもなく4回給油作戦も成功し、トータル138周で完走27台中13位！過去最高周回数で最高順位を獲得！また特別賞としてフェアプレイ賞も受賞しました。サポートチームも手に汗握る展開にゴールした瞬間、勝利の歓喜で全員ハイタッチでした！



仕事への思い・今、頑張っていることは？

自分に厳しく！女性の営業は男性の営業とはお客様から求められる印象は違うと思います。女性ならではのきめ細かさを活かしつつ、知識などをよりつけるために日々勉強しています。

オフの日のプライベートの過ごし方は？

ドライブしながら、おいしいものを食べに行くことです。写真は福井県大野にある「夢助だんご」という和菓子屋さんです。他にも最近はパン屋さん巡りにハマっています。オススメのお店があればぜひ教えてください！

先輩の女性営業スタッフへのアドバイスやエールをお願いします。

“女性”ならではのきめ細かさをプラスに捉えて、より車の知識を付けたり、お客様と話すときの言葉遣いには気を配りましょう。5年後、10年後、その先は女性のトップセールスを目指してみんなで頑張っていきたいと思います！



高岡店スタッフから…♡

いつも女性らしい丁寧な対応やフォローありがとうございます！これからも高岡店を盛り上げるため一緒に頑張りましょう！

CUSTOMER'S VOICE お客様からの声（CSハガキより）

成約する1年前に試乗した時に、分かりやすい説明で買う時はこの人にしよう決めていました。メール送信後すぐに電話があり、覚えてもらっていて嬉しかったです。これからもメンテナンスなどでよろしくお願いします。

(砺波市在住 M様)

販売担当の一生懸命さ、接客態度にとっても感心しました。当時怪我をされていて松葉杖を使い不自由な身で行ったり来たりで、それが元で怪我が悪化したのではないかと心配したくらいでした。これだったらこの店は信頼できると思いました。これからもこのひたむきさを大切にしてくださいと思います。

(氷見市在住 N様)

1年前に試乗して頂いた際は気に入ってもらったのですが残念ながらすぐのご成約にはなりませんでしたが、「1年後には」と言って頂いたので定期的にイベントやお得な情報を案内させていただきました。定期的なフォローを行うことにより、お客様から連絡があった際も素早い対応ができました。今後もより多くのお客様に利用していただけるよう取り組んでいきたいです。

N様とは息子さんのヴィッツのフォローをさせてもらって仲良くさせて頂いています。自分の中ではこんな風に思っていただけとは思っていませんでした。とても嬉しいです。「津田さんいますか？」と訪ねてきて頂けるので、これからも大切なお客様として接していきたいです。

(高岡店 津田麻衣子さん)

December

8日 中古自動車査定士技能コンテスト出場

本店の土肥さん、富山西店の山井さんが出場。山井さんは優秀査定士賞、土肥さんは優良査定士賞を受賞しました。



10日 東京大学ヒストリックラリー中間報告会

東京大学の学生が海外ラリーに出場するまでの全ての活動を全て自分たちで行い、企業がサポートするという「ヒストリックラリー」の報告会に参加しました。



14日 新型車C-HR 記者発表

世界戦略SUVが遂に登場！走りの楽しさと低燃費、2つの喜びを両手に。



17日 Vitz&86/BRZドリームカップ

白熱のレース模様は特集とスタッフブログで…

21日 樋口担当員送別会&G00忘年会

お世話になった樋口担当員に感謝を伝える場に。

26日 高岡U-Carステーション・ネットアガミ峻工式

来月号にて掲載しますのでお楽しみに♪

＜編集後記＞

9月より新編集委員としてAMIEGOOを作成に携わることになり、会社の取り組みや各部署の動きなどを各々が意識を向けることができ、よい変化だったと感じています。至らぬ点も多々ありましたが、来年はよりよい情報をお伝えできるようにさらに邁進していきますので、ご協力をお願いします。また、新年にご自宅に届きますPlaNetzも今回新編集委員で作成しましたので、お手にとってお楽しみいただけましたら嬉しいです。今年も1年ありがとうございました。それではみなさまよいお年をお迎えください。

AMIEGOO 編集委員

