

### 特集① GOOのマイナーチェンジ「CSサイエンス」へ

2014年1月からGOOの活動がスタートして約5年が経ちました。2019年1月の拝賀式で笹山社長が「CSこそが我々の商品」と宣言し、これまで取り組んできたGOOをマイナーチェンジし、「CSサイエンス」としてパワーアップしていきます。名称が変わった=GOOが終わったというわけではありません。GOOとは、G(頑張ろう)、O(お客様)、O(応対)という意味でしたが、今後は今まで以上に「何を、どう頑張るか」を突き詰めて対応する、レベル品質を高める、そして学ぶだけでなく、実践につなげていくことを目指しています。

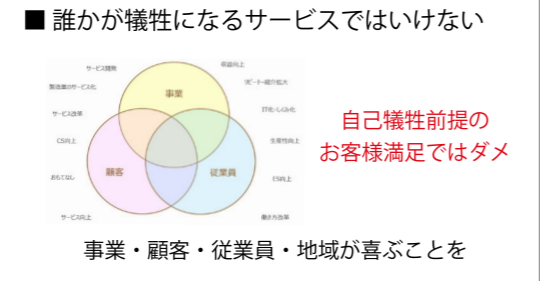
5月23日(木) 本社会議室にて、「CS向上を科学する6つの壁を乗り越えてステージアップする」という講義で、第1回CSサイエンスWSを開催しました。今回の講演内容をご紹介します。



#### 講師紹介

松井サービスコンサルティング  
代表 松井拓己さん

サービス改革の専門家として業種問わず数々の企業の支援、国や自治体、業界団体の支援や外部委員、サービスに関する研究会のコーディネーター



#### ■ お客様満足度の大変満足要因

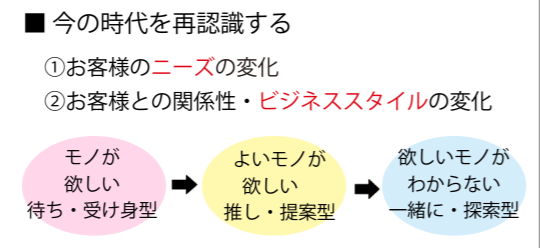
お客様満足度「大変満足」でリピート率上昇！「やや満足」の97%のお客様はリピートしない！

「頭」で考えた論理的な理由→リピートにつながらない  
「心」で感じた感情的な理由→リピートにつながる  
心で感じたお客様を増やすことがカギ！

#### 一 新時代を生き抜くために一

2040年までに人口・生産年齢人口の減少  
日本企業数4分の1に減少

勤と経験のサービス経営からの脱却



#### ■ 事前期待的を見定める

事前期待的 事前期待で顧客セグメントを定義して事前期待に応えるサービスを組み直す

お客様や上司に怒られないように…という失点を無くすCSマネジメントではなく、得点を増やし事業成長につながるCSへ

### 特集② 高岡西店 新店長 滝尾さんにインタビュー！

2018年4月に高岡西店の店長に就任された滝尾さんにお話を伺いました。いつも元気で明るい滝尾さんの新店長としてのお気持ちを教えてください！



**高岡西店の新店長として約1カ月が経ちましたが、いかがですか？**  
店長として1ヶ月はバタバタで、やらなければならない事が多くあり1日があっという間に過ぎていった1ヶ月でした。店長としての仕事はまだまだ出ていないと感じています。

**今後の目標、取り組んでいきたいこと、新店長としての意気込みをどうぞ！**  
高岡西店は小矢部・石川に向かう道沿いの為、通行量が多いが通り道という立地ですが他の店舗にはない、落ち着いた雰囲気があります。ご来店頂いたお客様が他のお客様を呼んで頂けるような対応やサービスを基本にして、来店されたときに落ち着ける、気持ちよく帰れる店にしていきたいです。

#### 高岡西店 田中さんより応援メッセージ

高岡西店は毎朝みんなで円陣を組むのですが、滝尾店長は朝から一番大きな声でみんなとハイタッチしてくれます。そのおかげでスタッフ全員が朝から笑顔になりますし、コミュニケーションも良くなる気がします。これからも少ない人数ですが協力し合って頑張りますので、よろしくお願いします！！

#### Thank You Love

スタッフ一人ひとりへの日頃の感謝の想いをアミーゴのバトンで繋ぐ企画です！伝えることが出来なかった感謝の想いを伝えてください♡

FROM: VC支援G 尾上さん

営業スタッフとしてお忙しいところ au 契約を助けていただき、ありがとうございます。auの手続きは料金プランの相談から契約手続きが終わった後の初期設定まで、大変時間がかかりますが大切な時間を割いていただき感謝しています。車も携帯の販売も両方できる営業マンの八木さんを尊敬しています。これからもよろしくお願いします。

TO: 魚津店 八木さん

### 特集③ 全店舗おすすめ紹介リレー in 砺波店

当社はお客様からこのお店は一味違う！このお店に行きたい！と思っただけのような独自の店舗づくりに注力しています。店舗ごとのおすすめポイントや自慢できるところ、店舗オリジナルの取り組みやおもてなしを紹介していきます。第4弾は、砺波店です！

#### 店舗データ

店舗名：ネットトヨタ富山株式会社 砺波店  
所在地：砺波市千代7-1  
社員数：19名(男性17名/女性2名)

三世代で暮らす人が多い土地柄だからこそ幅広い年齢層のお客様が訪れやすいインテリアして、木彫りの町をイメージした木の質感を感じられる落ち着いたあるあたたかなデザインを採用。チューリップカラーをイメージしたカラフルなイスも印象的。

ショールームにアロマを導入しました！砺波店といえばこの香りだと感じていただけるようにしていきたいです♪

以前は西日が眩しかったのですが、木材のルーバーの程よい採光が店内と外の空間を繋げてくれています

カラフルでかわいいイスもある広いキッズコーナーはお子様たちに大人気です♪

エントランスの吹き抜けは自然な光を取り込むことで明るく開放感があります。

見上げるとエンジニアの作業風景のグラフィックが！カッコイイです♡

砺波店 営業スタッフ 川上さん

砺波店 フロアスタッフ 山本さん

## 5月

9日 トヨタ交通安全教材贈呈式

富山県内のトヨタ販売会社を代表し笹山社長が子どもたちに交通安全教材を贈呈しました。みんなで交通安全に気を付けようね。

9日～10日 新入社員トヨタ工場見学

新入社員と引率社員がトヨタ工場やトヨタ博物館を見学し、自動車の歴史や生産工程を学び、トヨタの自動車を販売する思いを高めました。

12日 新入社員ご家族会社見学会

毎年恒例のご家族会社見学会。どんな会社で働いているのかを閲覧いただきました。今年は偶然、新入社員も出勤日だったため授業参観のようでした。

19日 モータースポーツフェス

#### OFFICE DE YASAI

Deliver your next power

全国各地の新鮮な野菜やフルーツ、健康にこだわった惣菜がオフィスでそのまま食べられるよう設置の冷蔵庫へお届けします。さらに、独自の電子決済システム「YASAI PAY」により、電子決済により気軽にご購入できる福利厚生サービスです。

■オフィスでやさい  
冷蔵庫… 野菜、果物、サラダチキン、フルーツドリンクなど  
配達日… 毎週2回(火・木曜日)

■オフィスでごはん  
冷凍庫… 冷凍の惣菜やごはんなど  
配達日… 月1回

50円、100円、300円で販売中！  
半額を会社が福利厚生費としてまかっています！

#### MY HOME PET

我が家のペット自慢

3歳半のクサガメ。名前は亀さん。性別はわかりません！たまにメダカさんを食べます。

VC支援G 橋本 美世子さん家のクサガメ

#### 笹山社長 mini コラム

毎月のAMIEGOOにて笹山社長にミニインタビュー♪笹山社長に聞いてみたいこと募集しています！

Q これまでで一番感動したことは何ですか？

A 感動したことは沢山あるので1つには絞れませんが、接客で最も印象に残っていることがあります。10年前ぐらいに使ってる腕時計がほんの少しだけ遅れるようになってきて、購入したお店で診てもらったら「異常ありません。」との答えでした。その後、遅れが気になりながら使ってたんですが、たまたま出張で行った名古屋にその時計の正規販売店があったので、診てもらったら「当社の基準よりほんの少しだけズレがありますので無償修理させていただきます。」と言われました。その時は時間が無かったので、また今度来ますと言って店を出ました。そして数ヶ月経ってから東京銀座に行った時に、同じブランドのお店があったので修理に時計を出したら、「以前に名古屋のお店で確認させていただきましたね。こちらで修理を承りますが、修理後のお受け取りは名古屋の方がよろしいですか？」と言われ驚きました。名古屋では名前は言ってないし、その店の常連でもないのに、たぶん時計のシリアルナンバーで情報管理されているんだと思います。場所が離れた二つのお店が僕というお客を大事にしてくれていることにとても感動しました。しかも1円も払ったことのないお店なのに。修理に日数がかかるので富山に送ってくださいとそこで初めて個人情報を記入してきました。両店とも接客が丁寧だったのは言うまでもありませんが、顧客の都合を優先し、情報をシームレス(途切れない)に接客対応に活かしていることに感動しました。実はその時計は、ネットで一番安く売っていた店から買ったので、正規店に修理に出すのも憚りがあったんです。でもその対応によって、今ではオーバーホールやベルト交換なども正規店でしています。来店した時はいつも高品質な接客で満足していますが、スタッフの方の顔も名前も覚えていません。誰か一人の良い担当スタッフが居るとかだけでなく、どの方も対応は素晴らしいし、そのブランド全体として顧客を守ってくれている姿勢に感動しています。