



総社店【総社市真壁】  
松本 登 店長

総社市は水島に次ぐ三菱の企業城下町。さらに今春には長く総社にはなかった日産系の店舗もオープンし、岡山県内でも最も競争が激しいエリアになっているようにです。

「なかなか厳しい環境の中にある総社店(笑)。しかし、だから三菱が私たちが今、着実にFACE to FACEをより大切にしなければと思っています。月末一週間のウィークエンドイベントの位置付けをより重視し、お一人でも多く来店いただけるよう、営業スタッフ個々が綿密にアプローチします。もちろん安心・安全・快適をご提供する目的があるのですが、その過程からFACE to FACEでお客様とのコミュニケーションがいかに大切かというところが再確認できています」と松本店長。ややもすればDMの発送等だけでお茶を濁してしまいがちなイベント。でも松本店長は、それだけではお客様とのコミュニケーションはゼロ段階のまま」と断言します。



子供を夢中にさせる店長のバレーンパフォーマンス

「利益を考えるだけでなく、お客様の身になって」来店の動機付けを考え、それに対してアイデアを出し合おう…。現在これをスタッフ全員と話し合っています。アイデアもすでに出ており、お客様への花プレゼントや、私の特技…でもないので、お子様向けのバレーンパフォーマンスなどもやっていますよ」

「この店の特徴のひとつが、県北までをカバーする、とても広大な営業エリア。高梁あたりはもちろん、新見などからもわざわざ来店していただくお客様がいらっしゃいますから、迎える立場の私たちも、よほどお客様のことを考えた快いサービスに徹しなければいけません」そのために全員で心がけるFACE to FACEの「F」に「F」を。商品である車も大切ですが、その目指すところは、岡山トヨタのスタッフの対応はさすが」とお客様に感じていただくことなのです。

## FACE to FACE の心を大切に

総社店



県北までをカバーする総社店



お客様には花の苗をプレゼント



# Welcome! 岡山トヨタのお店

私たちは、カーライフのベストパートナーを目指し、お客様に心よりご満足いただけるサービスに努めています。

車の販売、車検、点検等の業務を超え、岡山トヨタではお客様にとって何が大切かを考え、実行してご満足いただけるよう努力しています。今回は、総社店、岡南店の2店のレポートをご紹介します。



生き生きとした表情で始まる一日



サービス工場も毎朝ピカピカに



2号バイパスからすく岡南店



「お客様を迎えるお店をまずきれいにするのが、接客業である私たちの基本中の基本だと考えています」と、岡南店長。もちろんバクポーンにあるのは、私たち岡山トヨタが創業から今日まで変わらぬテーマとしているお客様第一主義の心です。

毎日の清掃で  
気持ちよく  
お客様を迎える  
岡南店

岡南市十日市交差点を岡山港方面へ国道2号バイパスの高架が見えてくる。すぐその手前右側に岡南店があります。周囲には数々の衣料や家電、外食産業の郊外型店。毎日始業前に、店の周囲の歩道やバス停、溝などを清掃しているスタッフが目に入ります。店の敷地内に入ると、シヨールムやサービスマ工場を丹念に清掃しているスタッフが。とにかく毎日の清掃作業は徹底しているようです。



岡南店【岡山市新福】  
岡 正人 店長

「最初は照れくさがるスタッフもいましたが、今は近隣の清掃もとても充実感を持ってやれているようです」

新人時代をこの店で過ごした岡南店長が、店長として赴任してすでに1年あまり、当初は義務感で行われていた清掃作業も、現在ではスタッフ全員が当たり前のごとして定着しているよう。始業10分前ごろに出動していた多くのスタッフも、今ではその時間にはほぼ清掃終了。毎朝の朝礼に臨むスタッフの表情もとても生き生き。やはり、エンジン始動の時間が早くなると、みんな体のすすみみまでウォーミングアップが行き届くようです(笑)。

「声の出方も違いますよ。いらしゃいませや、ありがとうございますこんな接客の根本になる言葉の大切さも、今さらながら再確認しています。私もお客様に『店長の顔』を覚えていただけたら、店頭でいらした方にはできるだけだけあいさつしようと心がけています。直接苦情が届くようなこともありますが、これも私の仕事。とにかくお客様と直接ぶれあう機会をふやそうとがんばっています。まだまだ十分ではありませんが、それでも心からお客様を迎えるとはどういうことかをいつも考える店という基礎は、ようやく固まりつつあると実感しています」と、最後に岡南店長に結んでもらいました。

店外のクリーン作戦も展開中