

技術と接客で感動を生む店づくり

高い技術に裏付けられた丁寧な接客のお店は、その地域の雰囲気明るくしてくれる。

さまざまな事業を通じて地域社会に貢献しているセキショウグループは、各店舗で日々技術を磨き、顧客サービス向上に努めている。

技術力のある信頼される優秀店としてメーカー表彰を受けた、

セキショウカーライフ みらい平店、アドバンス・カーライフサービス Dr.Driveアドバンスセルフつくば桜店、セキショウホンダ つくば研究学園店の各店長が、それぞれの店の特色やサービス向上に向けた取り組みについて語ってくれた。

「新車を超える輝き」を提供



セキショウカーライフ みらい平店
店長 根本 一優さん(37)

Qこのたびの受賞内容を教えてください
ENEOSトレーディング様が主催する「Yes!安心カーメンテ2019年度」の年間セルフアウトコンテストコーティング部門Cクラスで、コーティング施工台数全国1位の賞をいただきました。

Qカーコーティングについて簡単に教えてください
車の塗装の上にガラスや油脂、樹脂などの成分で覆う技術のことを総称してコーティングと呼びますが、コーティングが剥がれ落ちていくと、傷が付きやすく汚れが落ちやすくなる上、洗車キズが目立ってしまうというデメリットがあります。また、当店のコーティングは通常のガラスコーティングより厚くはがれにくい皮膜なので効果が長続きするのも特徴です。

Q受賞した理由と反響を教えてください
みらい平店がオープンして2年目になりますが、前任地で店長をしていた時からコーティングに特化した店づくりに努めてきました。その継続が受賞につながったと思います。その後インターネットなどで調べて来店するお客様が増え、信頼できる店舗で施工したいと、神奈川県や福島県などの遠方からお越しいただくお客様もいらっしゃいます。

Qコーティングを施工した後の利用者の反応はどうですか
驚きになるお客様が多くいらっしゃいます。当店は、新車にコーティングを施工するケースが多いのですが、「新車を超える輝きがある!」と感動していただけるのがスタッフの励みになっています。

Qコーティングのニーズはどのくらいありますか
車をきれいに乗るという意識は、日本のクルマ社会に根付いていると思います。そういう意味でもコーティングの訴求力はあると確信しています。確かにタイヤ、バッテリー交換ほど必要性は高くはありません。しかし、施工効果が分かりやすく、お客様の満足に繋がりますし、思いのままに品質向上にこだわれば必ず支持されるという信念があります。

Qお店づくりで普段から気を付けていることは何でしょうか
店舗スタッフは社員6人、アルバイト3人です。丁寧な接客と、積極的にコミュニケーションをとり日常会話からお客様のニーズを知る姿勢を心掛けています。

Qお店の将来像を聞かせてください
やはり地域の皆様に信頼してもらえたいというのが一番大事です。今後もお客様に選ばれるガソリンスタンドになるためには後進の育成も重要だと考えています。私自身、Keeper技術者が主催する施工コンテストで、関東チャンピオン・全国6位入賞の経験がありますので、この技術やノウハウをスタッフや後輩たちに伝えていきたいと思っています。また、私たちはカーコーティングを通じて感動していただく自信がありますので、たくさんのお客様にご利用頂きたいと思っています。



ENEOS みらい平店
〒300-2359 茨城県つくばみらい市紫峰ヶ丘2丁目23-1
電話: 0297-38-8110

声掛け、気配りで丁寧な接客

Qこのたびの受賞内容を教えてください
ENEOSトレーディング様が主催する「Yes!安心カーメンテ2019年度」のENEOSブランド商品総合部門において茨城県地区で1位をいただきました。この賞はENEOSブランドのバッテリーやオイルなど、燃料以外の商品販売量が評価されるものです。日々の店頭活動においてスタッフが一人ひとりが一丸となって取り組んだ成果が受賞につながったと嬉しく感じています。

Q日ごろのお店として気を付けていることは何ですか
当店は社員7人、アルバイト3人のスタッフがいます。私たち共通の思いは、来店していただいたお客様に安全で快適なカーライフを提供することです。当店は、セルフのガソリンスタンドですが、常時、給油スペースへスタッフが配置するように心がけて、お客様の車の状態を目と耳で感じるとともに、お客様の「しぐさ」を見えています。ちょっとした「しぐさ」にお客様のご要望が現れますので、それを的確に判断し、プロの目線で適切な提案やアドバイスができるようにしています。

Q具体的な取り組みを聞かせてください
「愛車カルテ」を作成してお渡ししています。薬局の「お薬手帳」のように、前回お客様が来店した際、どのような作業をしたのか分かるようにするものです。これにより、お客様ご自身でもメンテナンスが必要な時期を把握できるとともに、私たちもより具体的な提案が可能になります。現在では、多くのお客様にご活用いただいています。

Q今年がコロナ禍での接客を余儀なくされました。どんな対応をされましたか
マスク・手袋の着用、除菌などを徹底し、お声がけする際もソーシャルディスタンスを保つなど、お客様が安心して利用していただける環境づくりに努めました。

Q今後の店舗づくりの展望を聞かせてください
時代の潮流を見ると、ガソリンスタンドは今後厳しい環境に置かれると思われています。その中でも、お客様に選ばれ続ける店舗づくりを行っていかたいと思います。ガソリンスタンドはお客様の来店頻度が高く、カーライフをサポートしやすい場所です。これを生かすための基本の行動はきちんとした接客です。気軽に利用できる接客を追求していきます。



ENEOS Dr.Driveアドバンスセルフつくば桜店
〒305-0003 茨城県つくば市桜2丁目38-7
電話: 029-857-8864

顧客のニーズを的確に把握

Qこのたびの受賞内容を教えてください
本田技研工業様が主催する「2019年優秀拠点賞」において、当店が茨城県内で唯一受賞しました。車の販売台数、顧客満足度(CS)、付帯商品のクレジットや保険、車検実施台数などを総合的に判断するものです。スタッフ全員の努力で受賞できたと思っています。

Q優秀拠点賞を受賞した理由はどこにありますか
当店は、20~30代の若い構成で女性スタッフが多数、外国籍社員(ベトナム・台湾)も3名在籍するなど、多様な人材が活躍しています。また、営業・事務・サービスの一体感がありチャレンジ精神に満ちています。おかげさまで県内のセキショウホンダでは販売実績1位です。具体的な取り組みとしては、お客様自身が気付いていないニーズを的確に把握して提案することが大切で、そのために、スタッフ同士で日頃からロールプレイをおこなって接客技術の向上に努めています。また、セキショウグループの力も借りながら、部門の横のつながりを大事にして営業できたことが結果につながったと考えています。



Honda Cars 茨城西 つくば研究学園店
〒305-0817 茨城県つくば市研究学園2丁目1-3
電話: 029-886-3100

Qセールスはどのように工夫していますか
時代によりお客様の求めるものはスピードから燃費、安全性へと変わってきました。今後は電気自動車、自動運転技術への関心が高まってくると思います。同じお客様でも家族構成が変わることでも変わります。何を求めているか、会話を大切にしながらニーズを的確に把握することが大切です。

Q店舗の特徴を教えてください
当店はホンダのスーパーカーであるNSXを取り扱う「NSXパフォーマンスディーラー」として認定されています。これは、本田技研工業より知識・技術・設備を備えている店舗のみが認定され、NSXの販売・メンテナンスを行います。県内66店舗あるホンダディーラーの中で4店舗のみであり、高い商品知識と技術力を持ち合わせている証だと考えています。

Q今後の店作りについて教えてください
お客様により満足していただくためにはスタッフの育成、教育は重要です。私自身、生涯販売台数が1200台以上を達成した実績がありますので、これまでに培ったノウハウをスタッフに伝えていきます。また、セキショウグループは教育制度がしっかりしており、社会人となってからも積極的に学ぶ環境があります。私も茨城大学のリカレント教育プログラムや海外研修で学んだ経験があり、これが仕事にも生きています。今後、スタッフにも積極的に学びの機会を活用してもらいたいと思っています。



セキショウホンダ つくば研究学園店
店長 岡田 崇さん(38)

