

梅雨の時期になり、すっきりしない天気が続いております。鮮やかな紫陽花を早く見たいものですね。皆様お元気ですか？神奈川ダイハツの松川です。

先日、当社では「ロープレ全社大会」が行われました。一部の間接部門スタッフを除いた社員420名と、今回は15名の販売店様にもご出席頂き、総勢435名が見守るなか、ロープレが行われました。



一次予選と最終予選を勝ち抜いてきた6名の代表選手が、車検でご来店頂いたお客さまに対して、「ご用命事項の確認」「車両状態および、お客さま要望の正確な把握とご提案」「車検費用、交換部品等に関する丁寧な説明」「ディーラー車検メリットの説明・ワンダフルパスポートを活用した割安感の説明」などを、お客さまの立場に立った「動作」、「所作」、「言葉遣い」で対応出来るかを競い合いました。



さすが予選を勝ち上がった選手たちだけあり、皆素晴らしいお客さま対応を披露しておりました。今まで積み重ねてきた練習の成果が存分に発揮できていたと思います。優秀賞は小田原店の小島スタッフと平塚店の那須スタッフでした。



ロープレ大会のあとは、CSミーティング好事例発表会が行われ、小田原店と高津店が代表として、CS向上への取り組みについて発表致しました。



小田原店は、スタッフ同士の連携を強化し、複数名でお客さまのお出迎え・お見送りを実施し、CSの向上を図ったことで、また、高津店は、店舗ぐるみでお客さまに試乗提案をすることを徹底し、試乗数アップに繋がったことで、今回発表に採り上げられました。

今回のロープレ大会のために取り組んできたことを実際の店舗でも活かし、更なるお客さま対応の向上を目指し、また、今後もロープレ大会を実施して神奈川ダイハツのレベルアップにつなげていきたいと思っております。