

和歌山トヨペット株式会社 (和歌山県和歌山市)

接客マナー向上で お客さまに感動を与え、絆をつくる

どうしてもお客さまにもっと喜んでもらえらるか。長い付き合いができるだけの絆を築けるか。必要なのは「接客マナー」を磨くことだと、和歌山トヨペット株式会社では、6年前から女性の事務職スタッフと新入社員の全員で秘書検定・サービス接客検定に取り組んでいる。今では社内に、数多くの準1級、1級合格者がおり、お客さまへの影響だけでなく、社員同士でもよい相乗効果が生まれている。同社の取り組みについて伺った。



採用担当も務める、総務部の藤井邦夫課長。異動してから勉強し、現在では秘書検定1級・サービス接客検定1級に合格している

知識が本当に身に付いたか、 検定受験で確認する

和歌山トヨペット株式会社は、トヨタ自動車の販売店の一つだ。ここ数年、和歌山県内では同社の顧客満足度評価が大きく高まっているという。その背景には、平成20年から始まった、全社挙げてのCS（顧客満足度）向上への取り組みがあった。

この取り組みを推進しているのが、総務部の藤井邦夫課長である。

「トヨタ自動車の販売店はトヨペット以外にも3社ありますが、車種によってはどの販売店で

も同じ価格で購入できます。お客さまにとって『トヨタの自動車』という選択はあっても、『トヨペット』という必然性はありませんでした。そこでどうやって他の販売店と差別化するのか。そう考えたときに、磨くべきなのはやはり、人の力、マナーや接客のレベルだということになったのです。

まず手始めに、接客マナーの基本知識と技術の習得を目標に、女性スタッフ全員を対象とした年6回の「スキルアップ研修」を実施。翌平成21年には、外部講師の勧めもあって、学んだ知識が本当に身に付いているかどうかを確認するため秘書検定、サービス接客検定へのチャレン

ジも取り入れた。平成23年からは、このスキルアップ研修を新入社員全員対象としたことで、取り組みは一気に加速した。

藤井氏は整備などを行うサービス技術士として入社したのだが、平成21年に総務部に異動、以来、お客さまの満足度向上を目指して結成された「TEAM M.I」を率いている。新技術について他の整備士を指導する技術トレーナー



和歌山トヨペットのショールーム受付

を務めたり、地域の小中学校に出向いて課外授業を行っていた藤井氏の活躍を目に留めた社長から、「マナーを徹底できる風土をつくってほしい」と話があったのだという。

「どんなに商品知識を持っていても、マナーができていないと人と人の関係を築いていくことはできません。早口だったり、笑顔がなかったり、お客さまの目を見ないで話したりしては駄目なのです。スキルアップ研修は、お客さまに感動を与える〃〃お客さまとの絆づくり〃〃をスローガンに、秘書検定・サービス接遇検定の受験を中心として、接客応対のスキル、ビジネスマナーや冠婚葬祭のマナーといった知識の向上、実践力の育成を目標としています」（藤井氏）。

新入社員に「マナーとは何か」と尋ねてみても、皆、感覚的な理解にとどまり、具体的にはなかなかできないようだ。分かっているも照れがあったり、面倒くさがったり。

「秘書検定、サービス接遇検定は、基本を磨き、実践につなげるにはびびったりです。特に、それぞれ準1級以上には面接試験があるのがいい。分かったつもりではなく、店頭に立ったとき、反射的に、自然にできるだけの力が身に付きます」（藤井氏）。

現在同社では、入社から最短3年で秘書検定準1級とサービス接遇検定1級に合格することを目標としている（一部の職種は秘書検定2級とサービス接遇検定1級）。受験のモデルは「秘

書検定3級↓秘書検定2級↓サービス接遇検定2（3）級↓サービス接遇検定1級↓秘書検定準1級」の流れ。「この順で受けるのが一番身に付きやすい」と藤井氏。

今では、全社員175名のうち、約4分の1がいずれかの検定に合格しており、サービス接遇検定1級・秘書検定準1級の合格者は20人以上というから、レベルは高い。

またあなたから買いたいと言われる接客を

社員はスキルアップ研修と、秘書検定、サービス接遇検定への取り組みをどのように受け止めているのだろうか。

セールスコンサルタントとして高級車ブランド「レクサス」の販売を担当する上野山航うののやまわたるさんと、ショールームスタッフの久保都至くぼとよひこさんは、共に入社5年目。二人とも、サービス接遇検定1級・秘書検定準1級の合格者だ。

「秘書検定では、例えば自動車のときの上座・下座といった、常識的な知識を学ぶことができました。また、話し方や立ち居振る舞い、お客さまに対するときの立ち位置、笑顔や服装など、さまざまなお客さまに気を使うようになりました。見る人は見ているし、見られてもいる。そういう意識ができたと思います。こういった感じのよさ、人柄のよさは長いお付き合いにつながります。『またあなたから買いたい』と言ってもらえるよう、お客さまの心をつかめるようになり

たいです」と上野山さん。

久保さんは、「研修や検定で学んだのは、社会人は学生のときよりも広い視野を持って、周囲の人のことを考えなければならぬということ。緊張していても笑顔で応対することの大切さも感じました。自動車は安い買い物ではありませんし、ディーラーはお客さまにとつてそれほど気軽に来られる場所ではないようです。ですから、自然さを出しつつ、丁寧さや気遣いを残した応対が必要だと思います。他社のショールームをご覧になった後で『やっぱりここがいい』と戻って来てくださることもあるんですよ。『ありがとう』と言っていたら本当にうれしいですね」と話す。

総務部主任の若林志居しおさんは入社以来16年、総務部のスタッフとして働いている。10年ほど前から検定に挑戦し、現在は、サービス接遇検定は1級に合格。秘書検定は1級の筆記試験まで合格した。

「総務部は、社内に対しても対外的にも窓口になっています。さまざまな問い合わせがあるので、特に電話の取り次ぎは勉強になりました。他社の社長秘書の方からの電話を取り次ぐこと



（左から）総務部主任の若林志居さん、ショールームスタッフの久保都至子さん、セールスコンサルタントの上野山航さん

も多いのですが、当社には秘書がないので、社長が恥ずかしくないようきちんとした応対をしたいというも考えています。最近では、社長や役員と接する機会が増えました。皆さんの秘書の役割を担えるくらいになりたいです」(若林さん)。

秘書検定1級は、準1級とはかなりレベルの違いを感じたそうだ。「一つ一つ秘書としての応用力が求められていると感じました。せつかく挑戦したので、次は面接にも合格したいです」若林さんは闘志を燃やす。

3人の話し振りからはそれぞれに、マナーの基本を大事にしながらも、自分なりの、自然で親しみのある応対をしたいという積極的な気持ちも伝わってくる。

準1級・1級合格者が社員間でもよい手本に

スキルアップ研修は先にも述べたように年に6回行っており、参加者は毎回15名ほど。各回とも研修時間は約5時間というから、かなり充実している。

最初の1時間は、お客さまからの声など実際の事例をもとに「どうすればよかったか」「どんなところがよかったか」を考え、意見を出し合う。その後、研修時間の大部分を使って検定試験の過去問題を解き、グループディスカッションと講師の解説を交えて皆で解答を確認する。最後に、準1級面接試験に沿ったロールプレイ

ングを1時間程度、という流れである。

秘書検定準1級、サービス接遇検定1級は藤井氏と外部講師とで指導しているが、それぞれ3級・2級は、既に秘書検定やサービス接遇検定で準1級・1級まで合格している社員がトレーナー役となるそうだ。そのとき、トレーナーは解説を読むだけではなく、何かプラスワンプointのアドバイスをしてくれるよう頼んでいるという。

「そうすると、解説のない選択肢についても答える必要があり、自分の勉強にもなります。また、以前自分が教わったことや、言葉遣いやコミュニケーションについての仕事上の経験を振り返ることもつながる。合格したから終わりではないのです。初めは嫌がる人もいましたが、このやり方も徐々に浸透してきました。トレーナーを務めることで、人に伝えることの難しさも実感してくれているようです」(藤井氏)。

これまでの取り組みの成果は、お客さまからの評価に如実に現れている。例えば接客についてのアンケート。以前は社名を間違っていたりして「和歌山トヨペット」ときちんと書いてくださるお客さまは少なかったが、今は「〇〇店の〇〇さんの応対がよかった」と個人名まで覚えてもらえるようになった。

また、ほぼ全ての部署・店舗にサービス接遇検定1級・秘書検定準1級合格者がいるため、彼らが手本となり、受験していない年配のスタッフのマナーや言葉遣いなどに対する気遣い

全員が検定問題を解き、ディスカッションしながら接遇について学ぶスキルアップ研修



も増したという。

「感じのよさ、接客のよさなどについては、誰しも自分なりの判断基準を持っています。その基準が、周囲と合っている場合もあれば、ずれている場合もある。秘書検定・サービス接遇検定で学ぶことは、そこから一歩進んだスタンダードな基準づくりだと思います。褒められたり叱られたりしながら、自分でやる気を出して学んでもらうことで、お客さまに認められる品質とはどういうものかを見極める目が出ていくのを感じています」と藤井氏は語る。その笑顔には、続く人たちに對する大きな期待が感じられた。



整備のスタッフももちろん検定を受験。「受付や説明、引き渡しまで自分で行うので、接客は避けて通れません。イスに座っているお客さまを見下ろさないよう横にひざまずくのが当社の決まり。お客さまはびっくりされますよ」と藤井氏