

2020

チャレンジ宣言 結果報告



株式会社モーターレン神戸
BMW姫路支店
アドバイザー
内田 翔

宣言内容

モーターレングループ
拠点別
NPSポイント1位
批判者割合14%以下

結果

目標の数値は達成
ありませんでしたが、
スタッフ間のコミュニ
ケーションを強化
し目的意識を統一
したことで、お客
様満足の向上、収
益確保につながる
事が出来ました。

Q.この宣言をした理由を教えてください。

A.私は2019年度のチャレンジ宣言にも参加致しました。アドバイザー別NPSポイント、拠点別NPSポイントともに1位という宣言をし、結果としては高得点を獲得することが出来たのですが1位獲得はなりませんでした。その悔しさから、「今回こそは」と思い参加し、この宣言を致しました。

Q.宣言達成に向け、どんな取り組みをされましたか？

A.昨年10月の姫路テクニカルセンターのオープンより、西日本最大規模の建物内で仕事をする上で、今までには経験したことのない問題や、業務が円滑に進まない事態が多発しました。

今まで以上に日々のコミュニケーションやミーティング等での活発な意見交換に注力する必要があると考え、毎朝の全体朝礼でNPSポイント及び批判者割合の発表や、お客様コメントの共有、お客様へ出庫時のVOCアンケートのご説明、また出庫後のアフターコールの実施と、NPSポイントを上げる為の**全スタッフの意識統一**に努めました。

Q.取り組みの中で得た変化は何でしょうか。

A.毎朝の全体朝礼でNPSポイント及び批判者割合を共有したことで、全スタッフでの**意識統一**を図ったのですが、これが実際に接客をしない(お客様の声が届きにくい)スタッフのモチベーション向上にもかなり有効だったと思います。また、この取り組みはお客様満足に直結しており、お客様の囲い込み、収益の確保に繋がっているとも実感しております。

Q.この1年を振り返り、感謝を伝えたい相手はどなたですか？

A.伊藤センター長です。ただポイントだけを向上させるのではなく、根本的にお客様満足に繋がることを常に提案して頂き、ロールプレイ等の勉強会の開催や、業務円滑化の為のミーティングを開催して頂きました。