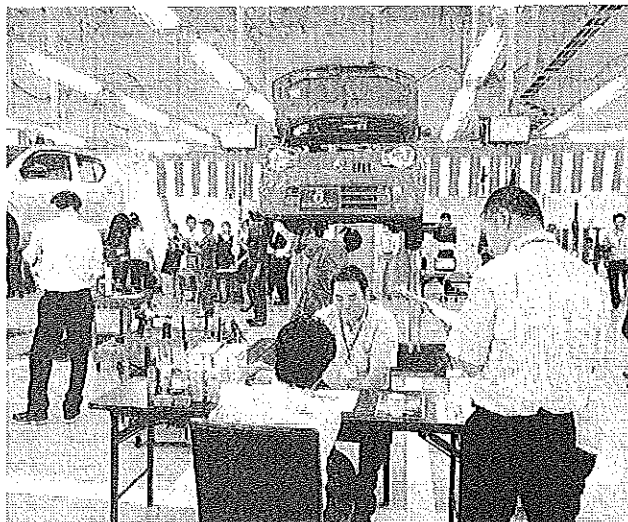


もっと楽しく効率化

東京オート 技能コン開催



営業職の接客(手前)と車検作業などを同時進行で行ったチーム戦

【宇都宮】東京オート(中村浩志社長)は12日、栃木県小山市の小山店で2017年度の「東京オート技能コンクール」を開催した。昨年度から営業部門を同日程に加え、営業、フロントスタッフ(Fスタッフ)、整備などの全部門が参加する合同コンクールに切り替えた。さらに今回は各店舗の営業、Fスタッフ、整備の代表選手がチームで挑むチーム戦を導入。チーム戦では車検の受付から接客、車検作業、商品提案、引き渡しなど一連の作業スキルを90分間で競った。第12回を迎えた今回のコンクールには全社員約160人が参加。メーカー系列ディーラーではなく、独立系の中古車販売業がこれだけの規模と内容の技能コンクールを独自に開催しているのは珍しい。

全社員が参加 チームで競う

同社では現在、整備スタッフの整備作業の標準化と生産性向上で車検・点検の短時間化を図る「楽アプロシエクト」と、主に営業スタッフの生産性を高める「ワクワクアプロシエクト」に取り組んでいる。いずれも「無駄を排除して、もっと楽しくもっと楽に生産性を向上させよう」という「取り組み」(中村社長)だ。車検整備では作業の手順や使用工具などを見直し、無駄な作業を排除して必要な作業を必要だけ行うなど標準化を図った。受付から引き渡しまで60分以内に行える効率化を目指す。部品商とも連携

営業職の商談ロープレ



し、年式や走行距離などで交換が予測される部品を部品箱にそろえ、作業時にこの箱を側に置くことで部品庫へ取りに行く手間や部品在庫の削減なども実現した。営業では車販以外のバリエーションチェーン「東京オートカーライフサポート(TCS)」などを顧客に紹介しやすとしたアプロ

チブックや、ニーズを的確に捉えるためのヒアリングシートなどで商談のあり方を見直してきた。

技能コンクールは学科試験のほか、営業職のロールプレイング(商談)と査定、整備職の車検整備と故障診断、板金、フロントスタッフの車検入庫の受付と整備後の引き渡しなどの実技を実施。また、新たに各店舗の営業、整備、Fスタッフが代表選手となつて車検入庫の来店から受付、整備、引き渡し、退店までの業務を90分間で行い、拠点(チーム)の連携とワンストップサービスのレベルアップを見る競技を導入した。

同社は、日々進化する自動車の最新技術、多様化する顧客ニーズに対応するための勉強会や研修会などを年間を通じて実施している。技能コンクールもこの一環で、自動車販売のプロとして最低限に身につけるべき車販営業の接客対応での基本と商談スキル、短時間化した車検オペレーションの標準化とスキルアップを問う内容とした。日頃の業務で培った知識・経験を試す場、社員同士で社内プロジェクトの達成度を検証する場と位置づけており、「コンクールをアプロシエクト達成の納期」とし、達成後はより精度を高めた標準化への目標を設定して取り組んでいく(中村社長)としている。

なお、表彰式は11月20日に開催するビジネスミーティングで実施し、上位チームを表彰する予定だ。