

# POLE POSITION

DEC.  
2012

VOL.  
79

Hondaの元気を加速する！  
社内報 [ポールポジション]



# N

# の販売 最前線

業界地図を塗り替える！



## 【お客様の声】

車いすの生活をしているお義母様のためにN BOX +を購入された黒崎様。「乗り降りが楽で、後部座席でも見晴らしが良く、義母も喜んでます。軽を感じさせない質感も購入の決め手でした。滝野店とは30年来のお付き合いです」



兵庫県加東市  
Honda Cars 西脇 滝野店

# “N”で深まる お客様との絆



▲レnga張りりが印象的な店舗は9年前にリニューアルしたもの。お客様に近づいていただけるお店づくりを目指して進化は続く



▲工夫を凝らしたオリジナル広告をタウン情報誌に定期掲載。記事をきっかけに「自転車が積めるんですか?」と来店するお客様も多い



▲お客様を季節の花でお出迎え。ここにもおもてなしの気持ちが表れている



◀お客様が商談に集中できるようリニューアルしたキッズルーム

▲近隣の他社ディーラーからもうらやましがられるほどの集客力を誇る



▶ビットとショールームはインカムで連携。お客様を一秒たりとも待たせないという緊張感がある



▲顧客管理は営業スタッフごとに全て見える化されている



◀スタッフ教育にも力を入れる丸岡社長(写真左)。「従業員にはいつも「いい笑顔をつくってね」と言っています。お客様の笑顔はお客様にばれてしまう。感謝の気持ちがあれば、自然にいい笑顔になります」

人口減で縮小する市場で、販売台数を増やす。この難題を乗り越えている店がある。ホンダカーズ西脇だ。父から会社を引き継いだ丸岡広子社長。就任時から「競合他店に差をつけるお店づくり」に真正面から取り組んできた。行き着いたのは、女性にも入りやすい、居心地のいいお店。「お客様に常に感動して帰ってもらえれば、長くお付き合いしていただける」。いつ来てもお客様に新鮮に感じてもらえるよう、店内の頻繁な模様替えやディスプレイの工夫、スタッフ教育にも重点的に取り組み、おもてなしの気持ちをお店づくりに反映してきた。実に「スマールストア」の展開が始まる9年も前からだ。日々進化することを目指して取り組んできた地道な努力の積み重ねは、

「お客様との強力な絆」に結実した。しかしここ数年、軽の販売では苦戦が続いていた。他社が次々と新型を投入する中、「ホンダには乗り換えたい軽がない」と本音を漏らすお客様。「もう少しだけ待って下さい」と車検を勧め、何とか絆をつないできた。お店への信頼から応じてくださるお客様も多かったが、心苦しかったという。

待ち望んでいた軽、N BOXの発売日は、スタッフ全員で万全の

準備を整えて迎えた。途切れそうな絆を懸命につなぎ止めてきた努力は、一気に実を結び、N BOXの受注台数に拍車をかけた。さらにお店の評判が口コミで広がり、新たな絆も生まれた。2012年は、自拠点の年間最高販売台数をわずか10カ月間で更新し、今なお勢いは止まらない。

「常にお客様の目線でも考え、お客様に感動をお届けするために、常に進化し続ける」。滝野店の地道な努力は今日も続いている。