

加藤自動車相談所 大解剖!

カラフル北島店編

今回ご紹介するのは、新車の軽自動車販売を主体とするカラフル北島店です。親しみやすい接客と、お客様を第一に考えた丁寧な対応が高く評価され、わざわざ他県から足を運ぶお客様も多いそう。その北島店におけるハイレベルな接客の秘密を、ぜひ一緒に探っていきましょう!



私が紹介します!

カラフル北島店
営業
りょうぶち ゆうだい
漁淵 雄大さん



カラフル北島店って どんなところ?

新車や未使用車の軽自動車を メインで販売

新車と中古の軽自動車の販売を担当しています。このほか、お客様の購入や買い替えに関するご相談も承っています。

★他の店舗と大きく違う点

未使用車の軽自動車をメインで販売!

当店にいらっしゃるお客様としても、初めから新車や未使用車の軽自動車を求めて来店されるケースが多い印象です。多様な種類がある軽自動車。そのなかでも、お客様には最も適した車種をご提案しています。未使用車や中古車の販売のほか、リースも行っているため、お客様の使いたいシチュエーションや予算、検討している価格帯、家族の人数などを考慮して、できる限りその要望に近づけていきます。

お客様層

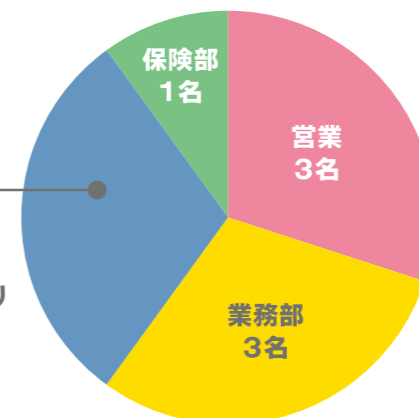
■ 地元の方やリピーターのお客様が大半
納車させていただくお客様には口コミを書いていただくようお願いしていますが、そうしたGoogleなどの高評価を見て、県外から来られる方も増加中!
目指しているのは、堅苦しいイメージは一切なく、気軽に来ていただきやすい店舗。いつもお客様とは世間話なども交えながら、楽しい雰囲気の中で車を選んでいただけるよう心がけています。

店舗の雰囲気

和やかなムードのなかにあるメリハリ

メンバー▶
[計10名]

車を仕上げたり
ナビを取り付けたり
するスタッフや
メカニック
3名



全体的に明るく、話しやすい雰囲気。皆さんは基本的に真面目でしっかりした方々ですが、そのなかでも私は盛り上げ役として、初めて来られるお客様にも親しみやすさを感じていただけるよう心がけています。和気あいあいとした雰囲気がありつつ、締めるべきところはしっかりと締められるメンバーたち。お客様第一の接客を行うことで、メリハリのある環境が保たれていると自負しています。



カラフル営業の西野さんと小野部長



MTGの様子

独自の取り組み



親しみやすい接客と 「お客様第一主義」

お客様対応を行う際には、常に「お客様第一」を心がけています。ご来店された際には、まず笑顔でご挨拶をし、気持ちよく購入していただけるよう、メンバーの一人ひとりが意識しています。高額なお買い物であるため、最初は私たちにやや警戒心を抱いているお客様も。お話をしていくなかで、何でも聞きたいことが自由に質問できる環境を整えることが大切だと思っています。

具体的に……

お客様にしっかりとヒアリングを行いながら、 最も合った車や購入方法をご提案

- ★この際、支払い方法やローンの組み方についてもお話しし、車検を含むその後のフォローについても触れます。
- ★提案を進めるなかで、お客様のご希望と、選ばれた車種やプランが合わないなと思った際ははっきりとご説明。何よりも、「お客様にとっての第一とは何か?」を考えて行動しています。



カラフル北島店のココが好き!

経験豊富で成績優秀な先輩方

実は北島店には、当社の営業トップである小野部長が在籍していました。小野部長は店舗の売上に大いに貢献してくださっており、会社のなかでも優れた成績を残しています。その仕事を間近で見られるのは本当に貴重な経験で、日々学ばせていただいています。ほかのメンバーも経験豊富で優しい方ばかりです。私自身、まだまだ経験が浅いと感じていますが、こうした素晴らしいメンバーに恵まれたことは本当にありがたく思っています。



漁淵雄大さん

他 店舗との関わり

お客様の利便性を考慮し、横の連携は柔軟に

〈車検〉

- 当店でもお受けしていますが、場合によっては付近のコバック北島店をご案内することも
- 遠方から来られているお客様には、お客様のご自宅から近い店舗をご案内

加藤自動車のなかでは全ての店舗と関わりがあるため、お客様のニーズに応じて積極的にお声かけしています。

〈事故が発生した際〉

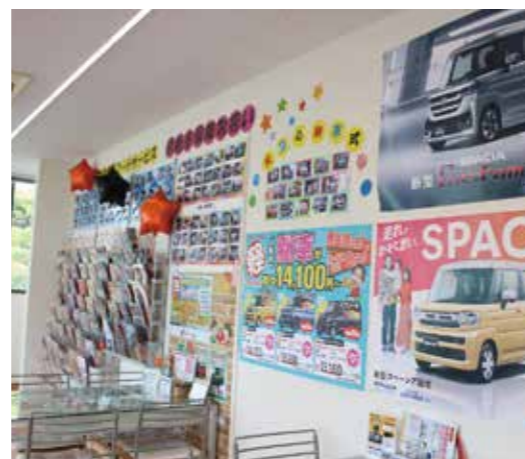
Dr.HOPS!をご案内することもありますし、逆もまたしかり。他の店舗とも連携するなかで、お客様がスムーズにお手続きができることを心がけています。

加藤自動車相談所 大解剖! カラフル北島店編

今後の展望

目指せ!「愛される店舗」日本一

売上はもちろんですが、どれだけお客様に愛される店舗になれるかが重要です。まずは四国一、そして、ゆくゆくは**日本一愛される店舗**を目指していきます。それが実現すれば、結果として売上もついてくることでしょう。これからもお客様第一主義を貫き、お客様に合った商品や買い方の提案をしっかりと行っていきます!



★ 2024年私のベストバイ★

普段頑張っている自分へのプレゼント! 2024年気分が上がった! と思えたご褒美を伺ってみました。



カラフル北島店
にしおん
西野 詩音さん

行ってよかった場所

東京ディズニーランド



ディズニーには今まで一回も行ったことがなかったため、仕事のお休みをいただき、誕生日に行ってきました!
朝から雨が強く、1日楽しめるのかと不安でしたが、「美女と野獣“魔法のものがたり”」のアトラクションでは、キャストの方々が特別にお城のツアーをしてくださいました。普段は入れない場所を通り、解説をしてくださるなど貴重な体験ができました!



Dr.HOPS!
くすもと こうた
楠本 幸大さん

買ってよかったもの

Play Station 5



2025年2月にプレイしたいゲームが発売されるため、先月念願のPS5を購入しました。
PS5の価格が上がるのが発表されたタイミングで購入を試みたのですが、どこを探しても売り切れ……。新品は諦めて中古品を探すも、なかなか納得できる状態かつ金額のものは見つかりませんでした。諦めずに探し続けた結果、ようやく納得できるものを購入できたため、2024年私のベストバイに選ばせていただきました!



コバック徳島店 リーダー
たつみ はやと
立見 隼人さん

買ってよかったもの

ワイヤレスイヤホン SONY WF-1000XM5



以前からワイヤレスイヤホンが欲しくて、今年の初めに購入しました。
買ってよかったところは、①音質、②通話、③Bluetoothの2台同時接続の3点です! 音楽を聴くときの音質はもちろんですが、通話時の音質が良いのも気に入っているところです。日常、レジャー時はもちろん、運転中のワイヤレス通話に大変重宝しています!

一度ハマったら
抜け出せない……

私の沼を紹介します



コバック徳島店 いしかわ のあ
石川 乃愛さん

おすすめポイント

ようこそ

サウナの沼へ

友人に誘われてハマりました!

熱くて苦しいと思われがちなサウナですが、慣れてきて自分なりのサウナの楽しみ方を見つけるとメリットばかりです。私は美容目的でよく利用しています! サウナは入って汗を流すことはもちろんですが、水風呂に入ることによって血行が促進され、毛穴の引き締め効果もあり、直後は想像以上に肌がきれいになります!