

cognivision

2023
Autumn
Vol.27

コグニビジョン・チェックアップレポート
元CA直伝の接客のコツで
信頼される店になろう

コグニユーザーを訪ねて
新和自動車工業株式会社

コグニビジョン・おすすめ書籍
コグニ社員が選ぶ
皆におすすめしたい! 紹介したい本3

明日からでもすぐに使える!



元CA直伝の接客のコツで 信頼される店になろう

ボデーショップはサービス業であり、接客が大事なことは言うまでもありません。しかし、アプローチを間違えると、お客様の疑問や不満につながり、せっかく良い修理を施しても減点され、信頼を失うこともあります。では、どうすればクレームを防ぎ、お客様が満足するような感じの良い接客ができるのでしょうか。今回は、元日本航空（JAL）の客室乗務員（CA）で、サービス訓練教官として1000人以上のCAを指導して社内評価では最上位のS評価を受け、現在は独立して接客マナー研修や社員教育で全国を飛び回る七條千恵美氏に、信頼される店になるための接客のコツを教えてください。



「大事にされている」を伝える接客 入り口では“感謝・歓迎・敬意”を示す

接客の重要な点は、お客様に「この店に来て良かった（サービスを利用して良かった）」と思ってもらうことと「ファンになってもらうこと」です。これらを達成できれば接客は大成功といえます。では、どうすればお客様にそのような思いを抱いていただけるのでしょうか。それは、お客様が従業員から「大事にしてもらっている」と思えるかどうかにかかっています。その気持ちが伝われば、お客様は「来てよかった」となり、ファンにもなっているのです。

しかし、接客中に「このお客様は大事な方」と従業員が心に思っているだけでは、何も伝わりません。大切なのはそれをいかに表現するかです。そこでキーワードとなるのが、「感謝」「歓迎」「敬意」です。来店した入り口の段階で、この3つを過不足なく示す必要があります。

落ち込まれているお客様をどう迎えるか 必要なのは凛としつつ、柔らかな笑顔

そのために、まずは笑顔で迎えることが重要です。ただし、ボデーショップでは相手の状況を踏まえた笑顔が必要となります。事故後に来店されるお客様は落ち込まれ、不安を感じている方が大半でしょう。そうした中での満面の笑みはふさわしくありません。求められるのは、凛とした誠実な雰囲気と「全力でサポートする」という気持ちを伝え、安心してもらえる柔らかな笑顔です。「凛とした」というのは身だしなみで示します。つまり、髪型や服装を清潔感のあるきちんとした形にして、背筋を適度に伸ばすと凛とした態度になります。そのうえでほほ笑むくらいの笑顔を見せれば、安心感を与えることができます。

さらに、お客様に向き合い、しっかりとアイコンタクトを取ります。そして、敬語で挨拶をして来店への感謝を伝えるのです。どのような姿勢や表情、言葉遣いになっているかはビデオを撮ったり、同僚に見てもらったりして確かめると良いでしょう。実は、CAはこれを徹底的に行い、訓練します。だからこそ、完成度の高い接客ができるのです。



フロント以外も会釈し歓迎の意を伝える アイコンタクトで相手の反応もチェック

お客様が来店した時は、対応するフロントだけでなく、デスクの事務員、工場のメカニックも、一度手を止めて挨拶をすると良いでしょう。声に出さなくても会釈をするだけでも構いません。そうして店全体で歓迎の意を伝えることで、お客様は「自分は温かく迎えられている」「大切にされている」と感じることができます。

次に、お客様の話を聞き、修理などの説明をしている最中もアイコンタクトを取ることが重要です。これは、誠実さを示すとともに、話に対する相手の反応を見るためです。事故車の修理の話は専門用語もあり、分かりづらい部分もあるでしょう。反応を見て、理解が追いついていない様子であれば、再度丁寧に説明し、「何かご質問はございますか」と所々で質問を促すことも有効です。質問が出ない場合、「例えば、エンジンオイルとは何かといったことでもOK」と従業員の方からレベルを落とした質問例を提示しても良いです。お客様は「そんな基礎的なことを聞いてもいいのか」と考え、質問をするきっかけになります。

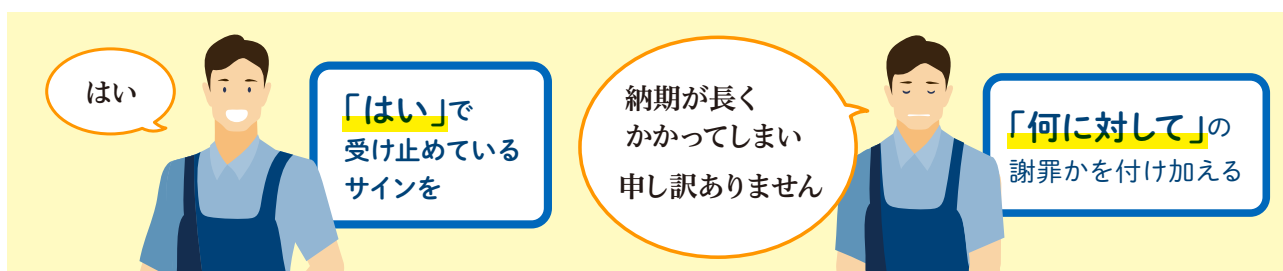


返答時に言いたい「はい」という言葉 感謝や謝罪は「何に対して」を付ける

一方、会話中、お客様から何かを依頼されたり、聞かれたりした時、いの一に返したい言葉があります。それが「はい」という言葉です。「はい」ということで、「あなたの話をしっかり受け止めました」というサインを送ることができるからです。この言葉がないと、お客様は話が伝わっているのか不安になります。相手の話を受けてまずは「はい」と言ってから返答する癖を付けると良いでしょう。

また、感謝を伝える際、毎回単に「ありがとうございました」と言うのではなく、「何に対して感謝しているのか」を伝えるとより効果的です。例えば、「本日はご来店いただき」や「説明を最後まで聞いていただき」など、お客様の具体的な行為を述べてから、「ありがとうございました」と言うと、相手は「分かってくれている」と感じます。

逆にクレームを言われて謝罪する際も「何に対して」を付け足すことは有効です。「お待たせしてしまい」「納期が長くかかってしまい」など具体的な事由を言ってから、「申し訳ありませんでした」と謝ると、「この従業員は自分がどこに不満を持っているかを理解している」と相手に伝わり、気持ちが少し収まることにもつながります。



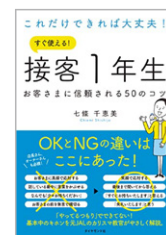
同僚、部下への指示や注意も敬語が基本 お客様は違和感を持たず安心できる

接客時にはお客様の前で従業員同士や上司が部下に対して、指示を出し、時には注意をすることもあります。その際、気を付けたいのが、社内の会話であっても基本的には“敬語”で伝えようということです。昨今、社会のハラスメントへの目が厳しくなる中、言葉遣いに違和感があると「この会社は大丈夫だろうか」と誤解を与えかねないからです。敬語であれば、お客様も疑念を持つことなく安心してその場にいることができます。

大事な点は、常にお客様を一番に考え、「どういう態度でいれば安心するか」「どうすれば大切に思っていることを伝えられるか」に配慮して行動することです。それが意識できれば、通常の接客もイレギュラーな対応も、適切に振る舞えるようになり、ファンとなり、リピートしてもらえ、知人に紹介までしてくれる可能性が高まるでしょう。

七條千恵美氏氏

●プロフィール：同志社大学卒業後、日本航空に入社。お客様から賞賛され、際立った影響力を持つ客室乗務員として「Dream Skyward優秀賞」を受賞。皇室チャーターフライトのメンバーに抜擢された経験を持つ。客室教育訓練室のサービス教官を経て独立し、現在は株式会社GLITTER STAGEの代表取締役。著書は『接客1年生 お客さまに信頼される50のコツ』（ダイヤモンド社）『接客の一流、二流、三流』（明日香出版社）など多数。





多角経営とデータを駆使した管理を推進

新和自動車工業株式会社 代表取締役社長 尾又 泰雅 様

所在地:茨城県水戸市河和田町551-1

設立:1989年10月31日 従業員数:34人

入庫台数:約409台/月(2023年6月)

コグニソフト使用歴:2001年～

多拠点で様々な顧客から幅広い業務を受注 コグニセブンを5本契約して入庫時にフル活用

新和自動車工業では、茨城県内の水戸本社に板金4人、塗装4人を配置し、一般からの直需・保険会社・代理店からの入庫が6割、つくば支店には板金3人、塗装4人を配置し、ディーラーからの入庫が7割を占めます。その他、アナハイム店は整備士2人を配置し、一般整備、車検、オイル交換を行っています。

また、ディーラーからの要請を受け、新車にカーナビやETCなどを取り付ける業務も「電装部」が実施。自社で賄い切れない整備は近隣の協力工場に依頼し、その工場からは逆に板金塗装の仕事を請け負っています。こうして、多拠点で様々な顧客から幅広い業務を受け入れ、入庫台数は月間で板金塗装181台、整備69台、その他(電装など)159台の合計409台に上ります(2023年6月実績)。多角経営によってリスクヘッジを行っているのが同社の経営戦略の特徴です。

そうした中、事故車入庫時の修理費の見積りでフル活用しているのがコグニセブンです。同社では5本の契約をして運用しています。「必要な機能が過不足なく備わっており、とにかく使いやすい。協定もスムーズで作業スピードが上り、全体のリードタイムの短縮につながっています」と、同社代表取締役社長の尾又泰雅氏は言います。



茨城県水戸市郊外にある水戸本社。主に板金塗装を行う

入庫車1台当たりの収益とコストのデータを蓄積 従業員の実績もデータ管理して人事考課に活用

一方、近年注力しているのが、入庫車1台当たりの収益とコストを割り出し、システムに入力していくことです。「数年前まで塗装など材料費は全体でいくらと大雑把に計上していました。ただし、それでは1台当たりでみた場合に工賃を材料費が上回り、赤字になるケースも散見されていたのです。データを取るようになってからは、それぞれの入庫車の採算がひと目で分かるようになっていきます。採算が取れない場合は、データに基づき入庫先と価格交渉することもあります」(尾又氏)



水戸本社工場内の様子。直需などの入庫が6割を占める

そうした1台当たりのデータは、担当したフロントやメカニックの実績として配分し、それもシステムに入力しています。例えば10万円の収益が出た場合、フロント2万円、メカニック8万円と割り振るようなイメージです。「その実績を積み上げて計算し、各従業員の人事考課に活用。データ上、売り上げへの貢献度が高い人は給与を上げて、モチベーションの向上や不公平感の是正を図っています。データに基づく評価は各従業員の張り合いとなり、全体のレベルアップにつながっています」(尾又氏)

お客様の来店時の挨拶など接客マナーは徹底的に指導 各メカニックにスポットクーラーを支給して健康を守る



「コグニセブンはリードタイムの短縮に貢献しています」(尾又氏)

機会はありませんよ』と言っていました。けれども、今年(2023年)の夏は稀に見る酷暑。現場を見回ると、全員が作業時に使用していたのです。こうして従業員の健康を守ることも会社の責任。わが社の福利厚生です」(尾又氏)

従業員には接客への意識付けも行っています。「以前は挨拶などのマナー研修も実施。今も挨拶はしっかりと行えるように指導しています。お客様が来店されているのに、挨拶ができない修理工場に次のチャンスはないとも思っています」と、尾又氏は話します。

会社として従業員へのケアが手厚い面もあります。そのひとつが、メカニック1人に1台のスポットクーラーを支給することです。「当初、従業員は冗談半分に『社長、これを使う

設備を揃え、今後はエーミング業務を本格展開へ ベトナム人技能実習生や日本人若手の人材を積極採用

将来の事業継続に向けた投資や取り組みにも注力しています。ひとつはエーミング機器の導入です。既に自動車特定整備事業の認証を取得し、関連機器も整備。一部の車種ではエーミング業務を始めています。「できる限り多くの車種を行えるようにして、本格的にサービス提供をしていきたい」と、尾又氏は意気込みを語ります。

もう1つが人材の確保です。同社ではベトナム人の技能実習生を雇用し、そのうち1人が、塗装の技術が習熟。5年の在留期間終了後に特定技能者に移行し、引き続き雇用することが決まっています。加えて、他のベトナム人技能実習生も新たに雇用する予定です。さらに、日本人の若手の採用も行います。「保険会社をはじめ、多方面からの入庫依頼を受け入れるため、設備と人材は今後も積極的に充足させていく予定」と、尾又氏は話しています。



リサイクルパーツを保管し、お客様に活用を提案することある



- ① 水戸本社には最新の塗装ブースを2室設置
- ② 修理を終え、お客様に引き渡す前に、ピカピカに磨き上げる。「入庫時よりきれいにしてお戻します」(尾又氏)
- ③ メカニック1人に1台支給しているスポットクーラー
- ④ 水戸市の国際親善姉妹都市である

米アナハイム市にちなみ、アナハイム通りと名付けられた通りに面した同社アナハイム店。主に一般整備や車検業務を行う

⑤ つくば店社屋のフロント

⑥ 水戸本社前に集まった同社のメカニックやフロントなどの従業員



お客様に喜んでいただけるような接客対応を常に行いたいと思っています。

本社店長の杉田 文良 さん

従業員のみなさんに
聞いてみました!

Q

仕事で一番に
心掛けていることは?



迅速な対応とお客様のニーズに合わせた修理方法の提案を心掛けています。

つくば店長の砂押 徹 さん

コグニ社員が選ぶ

皆におすすめしたい！ 紹介したい本3

仕事の参考になるような本、現実逃避したくなるような本、ちょっと一息するときに読む本など・・・
様々なジャンルの本をコグニビジョン社員が紹介いたします。



スイート・ホーム

著者:原田マハ
出版社:ポプラ社

推薦者 A.K

スイーツの甘い香り包まれた、 温かいお話です

家族で営む洋菓子店「スイート・ホーム」を舞台にした連作短編集です。「スイート・ホーム」の長女“陽皆”の恋模様や、陽皆の叔母である“いっこおばちゃん”との同居生活、そしてお店の常連である“料理教室講師”と“スイーツ男子”の交流など・・・どのお話も優しく温かいお話です。一冊を通して相手を思いやる気持ちに溢れていて、読み終わるころにはきっと誰かに優しくしたくなります。短編集なので普段小説を読まない人にもおすすめです。ぜひ、美味しいケーキを食べながら読んでみてください！



風が強く吹いている

著者:三浦しをん
出版社:新潮文庫

推薦者 Y.C

青春っていいな。 と思える小説です

箱根駅伝を走りたい——そんな灰二の想いが、天才ランナー走と出会って動き出す。「駅伝」って何？ 走るってどういうことなんだ？ 十人の個性あふれるメンバーが、長距離を走ること(=生きること)に夢中で突き進む。自分の限界に挑戦し、ゴールを目指して襷を繋ぐことで、仲間と繋がっていく……風を感じて、走れ！「速く」ではなく「強く」——純度100パーセントの疾走青春小説。



季節のない街

著者:山本周五郎
出版社:新潮文庫

推薦者 M.T

市井の人々の魅力を凝縮した 不朽の名作

"風の吹溜まりに塵芥が集まるようにできた貧民街"で、懸命に生きる庶民の姿を描いています。落語に出てきそうな個性的な登場人物たちの、一見人情味溢れる態度と、自身の生活に追われ他人を顧みない矛盾した性格に、深い共感を覚えます。また、多様な生き様が広がる現代だからこそ、この作品は私たちに「様々な生き方があっても良い」というメッセージを伝えてくれます。

WEB版季刊cognitionの活用方法

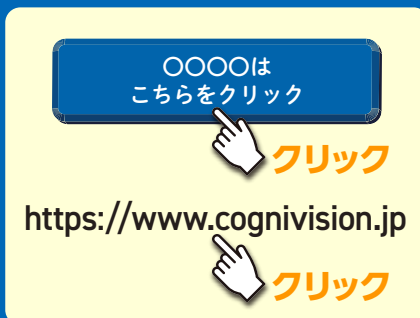
1. どこでも読める



WEB版季刊cognitionはパソコン、スマートフォン、タブレットを使ってスキマ時間にどこにいても読むことができます。



2. 関連ページに簡単アクセス



WEB版季刊cognitionでは、「〇〇はこちら」やURL「https://～」などの表記にリンクを貼ってあります。その文字をクリックすると該当のページを開くことができますので、ぜひクリックしてみてください。

3. バックナンバーも読める



過去発行した季刊誌をバックナンバーに公開しているので、気になる記事を後から何度でも読み返すことができます。

季刊cognition
バックナンバーは
こちらをクリック



季刊cognitionの更新をメールでお知らせします メールアドレスのご登録をお願いいたします

2023年5月号より季刊cognitionは当社ホームページでご覧いただけるようになりました。WEB版季刊cognition更新時にメールでお知らせしますので、ぜひメールアドレスのご登録をお願いいたします。

※メールアドレスを登録するにはコグニセブン、アセスプロIIのライセンスIDが必要です。

メールアドレス登録は
こちらをクリック



チェックアップレポートでお客様を迎える際に凛とした誠実な雰囲気が良いとありますが「凛とした」はどのように表現すればよいでしょうか？

1. 満面の笑みで対応する
2. 世間話や砕けた話題で相手の心を掴む
3. 専門用語で答える
4. 髪型や服装を清潔にして背筋を適度に伸ばす



P.1~3

チェックアップ
レポートの記事を
ご覧ください！

CO₂ 排出権付
今治タオル&
タンブラーセット
プレゼント! cognition
名前入り

この製品1個あたりCO₂排出量が5kgオフセットされます。保冷保温に優れた真空ステンレストンブラーと今治フェイスタオルのセットです。

抽選
30
名様

ご応募は こちらをクリック
締切 2023年11月30日(木)



解答はホームページにて発表いたします。※季刊cognition26号の4択クイズの当選者の発表はプレゼントの発送をもってかえさせていただきます。

季刊 cognition

No.27
2023年 11月1日発行

編集発行: コグニビジョン株式会社
〒163-6024 東京都新宿区西新宿六丁目8番1号 新宿オークタワー24階
<https://www.cognition.jp>

