

アルファロメオ江戸川  
ALFA ROMEO EDOGAWA

Racing on

- 23th Stage -

## 全てはお客様のために サービススタッフコンテスト

アルファロメオ江戸川  
サービスフロント

酒井 英朗



お客様とクルマを整備するメカニックへの橋渡しを担当するサービスフロントとして活躍。元来メカニックでもあったため、チューニングやメンテナンスなどへのアドバイスは的確。

今回は先日行われました、F・O J（フィアット・クライスラー・ジャパン）主催のサービススタッフコンテスト2012に付いて書かせて頂きます。サービススタッフコンテスト2012は今まで行われていたコンテストと違い、メカニックの技術力だけを競うコンテストでは無、サービスフロントとメカニックのチーム戦で実施されました。その為、サービスフロントとメカニックの連携が重要で、よりお客様への対応を含めた実践的なコンテストとなっています。コンテストは全国のアルファロメオ・FIATディーラーのメカニックとフロントマンで競われます。全国のディーラーを4ブロックに分けて予選が行われました。メカニックとフロントマンの合計点数が各ブロック成績上位の店舗のみ本戦に出場出来る仕組みです。今回の出場出来るは私、サービスフロント酒井とメカニック森脇の2名で挑みました。森脇は2003年に行われたコンテストで最優秀賞を受賞した実績があります。対する酒井は今回が初出場で入場の時から緊張でいっぱいになってしまいました。予選は9月の中旬に行われ無事通過する事が出来ており、10月14日にF・O J豊橋トレーニングセンターで行われた本戦に挑んでまいりました。

まず第一競技はフロント部門なのでいきなり酒井の出番でした。競技内容はお客様の入庫、ご依頼内容の確認とお客様への問診、メカニックへの作業指示書の作成の流れに競います。どれだけお客様のご依頼を正確に理解し、不具合内容を分析してメカニックへ正確に伝えられるかがポイントです。私達フロントマンが競技を行っている間にメカニック部門の



そして第二競技が始まります。競技車両はジュリエッタです。酒井がお客様からお伺いしたご依頼と、問診した結果を森脇へ伝達。その結果を基に競技車両に仕掛けられた5個の課題を治して行きます。制限時間が90分に設定されていますが、ここで元チヤンピオンの実力を発揮し森脇は制限時間に余裕を残し全ての課題を正確にクリアして行きました。第二競技のポイントは正確な故障探求と、作業の正確性、作業中のお車の保護等が主なポイントです。その全てで森脇はトップの得点を叩きました。



続いて第三競技に入ります。競技内容はメカニックからの作業内容と修理箇所の伝達、書類作成、お客様への作業内容の説明等。時間は競わず、お客様に作業内容をご理解頂く事と次回の入庫時期やお車の状態に合わせた提案がポイントとなります。この時にホイール等のアフターパーツをお勧めし、お車をより楽しんで頂くご提案をさせて頂いたのは酒井だけでした（笑）



今回サービススタッフコンテスト2012に出場させて頂き弊社の技術力の高さを再認識致しました。その技術力をお客様へどの様なサービスが最適かをより一層考え、日々精進し向上心を忘れずに勉強して参ります。日頃弊社をご利用頂いているお客様は勿論、新車のご購入をお考えのお客様、車でお悩みがあるお客様等、ぜひ一度弊社へ来店下さい。



東京都江戸川区一之江2-7-9 TEL 03-3656-8989

営業時間 10:00~19:00 定休日 毎週月曜 <http://www.alfa4u.jp>

フィアット江戸川・アルファロメオ江戸川

