FCAジャパン　サービススタッフコンテスト2018特集

FIAT　Jeep　ABARTH

サービス部門強化に注力

顧客からの信頼勝ち取る　強固なネットワーク構築

右肩上がりの販売台数の推移を見せるFCAジャパン（ポンタス・ヘグストロム社長、東京都港区）は、その推進力となる販売ネットワークの強化を進める中で、サービス部門の強化に注力している。各店舗のアフターサービスを担う『サービスアドバイザー』『テクニシャン』を対象とした「サービススタッフコンテスト2018」を、横浜国際平和会議場（パシフィコ横浜、横浜市西区）で開催。コンテストを通じてサービススタッフのサービススキルとモチベーション向上を進めることで、ユーザーからの信頼を勝ち得る強固なネットワークを築き上げる事が狙いだ。

16チーム熱戦

今回のコンテストは、「フィアット／アバルト」および「ジープ」ブランドの合同開催とした。予選会（学科試験）は、5月下旬にWEB上で行われ、全国両ブランドのテクニシャン451人、サービスアドバイザー163人が参加し、本戦出場者の選抜を行い、両ブランドから16チーム（各チームともサービスアドバイザー1人、テクニシャン1人）32人を決定した。

コンテストは両ブランドとも、サービスアドバイザーとテクニシャンの2人1組で行われる。

実技競技の流れは、サービスアドバイザーが来店客の入庫受け入れと問診（1次競技）を行いテクニシャンへ情報を伝達。不具合の特定、修理（2次競技）の後、作業内容の伝達を経て納車説明（3次競技）を行うというもの。サービスアドバイザーとテクニシャン個々の技術力の高さはもちろん、両者の高いチームワークが問われる。

フィアット／アバルトは「フィアット500X ポップスタープラス」を競技車両として使用し、車両入庫時の状況は「外出先の駐車場でエンジンが作動しない。また、以前にギアが全く入らない事があった」という設定。ジープでは「ジープ コンパス ロンジチュード」を競技車両に使用し、「出かけようとしたらエンジンが始動しなかった」という設定。また、両ブランドとも受け入れ時にユーザーから2項目の追加整備依頼を設けた。

競技内容

サービスアドバイザー	テクニシャン
【1次競技】入庫受付・問診（30分間）	
申し送り（10分間）	
	【2次競技】故障診断・修理（60分間）
申し送り（10分間）	
【3次競技】納車説明（20分間）	
【学科競技】（60分間）	【学科競技】（60分間）
【部品番号検索競技】（30分間）	【整備データ検索競技】（30分間）

また、サービスアドバイザー、テクニシャンとも70問の学科競技に加え、サービスアドバイザーは部品番号検索競技、テクニシャンは整備データ検索競技がそれぞれ行われた。

好調な新車販売による管理保有台数の増加に加え、拠点数の増加など、大転換期を迎えるFCAジャパンにとって、サービススタッフが担う役割はより大きなものとなる。

こうした中で、コンテストの開催は技術力を競い合う事に加え「ブランドアンバサダーとしてのプライドを醸成する場」（ポンタス社長）とするなど、サービススタッフコンテスト開催の意義は回を重ねるごとに大きなものとなっている。

競技講評

▼アドバイザー講評

学科試験は前回より得点が向上した。フィアット・アバルト／ジープ共に、CS関連、ワランティ、サービスプログラムで高点数となった。一方で、両ブランドともブランドの歴史などの設問が苦戦した。ブランドを構築していくという面において非常に重要な要素でありブランド知識の深化が課題となる。

実技試験では受け入れ・問診共に高得点となった。特に今回はクルマの症状が非常に重い中で、その状態を理解しユーザーに寄り添った接客が出来ていた。また、不具合内容の確認（問診）もしっかりと出来ていた。実技は全体的に非常に点数が高く、前回を上回った。特に低い点数項目はなく非常に良い結果となった。

▼テクニシャン講評

学科試験では、フィアット／アバルトでは、診断機器の取り扱いで高得点となった。ジープではコントロールユニット関連の知識、ボディ電装において高得点となった。一方でトランスミッション、動力伝達装置で苦戦した。また、アドバイザー同様ブランド知識の深化が課題。

実技試験では、全チームが高い点数を記録し、各課題をクリアしている。フィアット／アバルトでは、パワートレーン不具合の修理が高得点となった。ジープでは、初期対応における不具合箇所の想定の確認が非常に良かった。あわせて、両ブランドともに安全確認や安全作業に対するスキル、対応には見習うべき点が多く高く評価出来る結果となった。

FCAジャパン　ポンタス・ヘグストロム社長

技術や経験共有　最良のサービス提供

―今回のコンテストを振り返って

「第1回は小規模だったが徐々に大きくなり、コンテストの位置づけもより重要になってきた。以前の参加者はコンテストへの参加に意欲的なディーラーに偏っていたが、今は多くの販社が積極的に参加している。第3回となる今回の本選出場者の4割が初出場だった。ディーラーの社長や他の社員が応援に訪れ、良いチームワークで一体感を醸成することができたのではないか」

―FCAジャパンがコンテストを開催する意義は

「他店のテクニシャンやサービスアドバイザーと会う機会は貴重だ。コンテストをきっかけに一堂に会することで、技術や経験を共有することができる」

「マーケティングや販売などフロント業務に注目が集まることが多く、アフターサービスはそれに比べると地味な分野かもしれない。これまで以上にアフターサービスへ目を向け、技術レベルの向上だけでなくテクニシャンがサービスにプライドを持てるようにすることが大切だと考えている。コンテストがそのきっかけになっていれば嬉しい」

―高い技術を持つテクニシャンが増えているが

「テクニシャンのレベルが上がってきているため、より高度な技術を持つスタッフ向けのトレーニングを今年から始めた。自分のスキルを高めるとともに、モチベーションの向上にもつながることを期待している」

―サービスアドバイザーのスキルアップにも注力している

「かつては、サービスアドバイザーがいない販売店も少なくなかった。セールスマン経由でユーザーとコンタクトを取っていては、ユーザーが十分に満足するサービスは提供できない。優秀なサービスアドバイザーがいることで、ユーザーの立場を理解したアフターサービスが提供できると考えている」

―FCAジャパンはさまざまなバックグラウンドを持つブランドを取り扱っている

「取り扱っているブランドは、全てわが社の大切な宝物だ。他ブランドに比べて多種多様な歴史がDNAに組み込まれているブランドを取り扱っている。FCAジャパンに属する全員がブランドアンバサダーとなり、それぞれの業務の中でブランドの魅力を伝えていってほしい」

―販売店スタッフへのメッセージは

「自分の仕事にプライドを持ってほしい。ユーザーが購入店舗で代替をするかは、アフターサービスのスタッフの力量にかかっている。ユーザーにより満足いただける最良のサービス提供に終わりはない」

コンテスト入賞者の声

フィアット／アバルト

優勝　フィアット／アバルト大宮

▼白井賢一サービスアドバイザー

―優勝の感想は

「前回は2位でしたので、優勝できてとても嬉しい。仲間たちの協力があり、優勝することができました。樋口テクニシャンとは大会に向けての勉強だけでなく、普段の業務でも2人で協力しており、互いに信頼し合える関係を築けています。今後は若手社員の育成に注力していきたいです。努力をすれば認めてもらえる事を若手に伝えていきたいです」

―現場に戻ってからの心境や取り組みの変化について

「限られた短い時間の中にいろいろなニーズ・提案を織り込む必要があります。コンテスト以降は『もっと安心して頂く』『ニーズを掴みもっと痒いところに手の届く』が貪欲になり、もっと接客したい気持ちが強くなりました。コンテストの緊張感の中、チャレンジできた自信も、後押ししてくれている気がします。優勝した実感は、全くといって無いですが、同僚やお客様からの視線を意識しながら、普段の接客をよりレベルで行うことを心がけています。この行動が、大宮店で取り組んでいる『お客様満足度向上』に一つでも貢献し、全体に広がればと考えています」

（右）樋口テクニシャン　（左）白井サービスアドバイザー

▼樋口公祐テクニシャン

―優勝の感想は

「若手メカニックたちが仕事を続けていこうと思えるような良い先輩になれたらと出場を決めました。その結果、1位を取ることができました。優勝できたのは、仕事終わりにデモカーを用いて勉強していたためだと感じています。メカニックとして、車を修理するだけでなく「お客さまの車を取り扱う」という心遣いを持つことが大切だと若手メカニックに教えていきたいです」

―現場に戻ってからの心境や取り組みの変化について

「今回のコンテストを一つの区切りと考えていたので良い結果を出すことが出来て良かったです。今後はすこしずつ若手メカニック達に仕事を任せ、経験を積んでもらいたいと考えています。指導もより実践的で理解を深めてもらうように努め、結果、成長した後輩たちが、いつかコンテスト等で活躍出来ると良いと思っています。私自身は今回の結果で自信を持つことができ、さらに新しい事へチャレンジしようという意欲が湧きました」

ジープ

優勝　ジープ府中

▼小槻哲平サービスアドバイザー

「前回大会で優勝していたので今回も優勝したいというプレッシャーがありました。優勝することができて心が落ち着きました。大会出場にあたって、筆記試験の勉強のほか日々の業務一つひとつに力を入れていました。白石テクニシャンの高い技術で修理した車について、お客様に満足のいく説明をすることに力を入れていました。お客さまに「この店は良い」と言ってもらえる環境を作り、お客さまを離さないよう心がけていきます」

―現場に戻ってからの心境や取り組みの変化について

「前回に続いて優勝できたのは、さまざまな車に合わせた整備の技術を身に着けていたためだと思います。2大会連続で優勝できて嬉しいです。大会に向けて、新車の技術を取り入れつつ、これまでに出た車の技術を忘れないよう心がけていました。借りたデモカーにも実際に乗り、研究したことも勝因だと思います。今後の業務においても、細かい点にも目を配り、お客さまの要望以外のことにも気づける整備をしていきたいです」

―現場に戻ってからの心境や取り組みの変化について

「お客様の期待を裏切らないよう、さらに向上しなければいけないと思います。現時点で自分が日本一とは思っていませんが、そうなれるよう努力します。次回のコンテストも優勝したいです。そのため新しい新機構をどんどん習得していきます。ラングラーがフルモデルチェンジするので今から楽しみです」

（右）小槻サービスアドバイザー　（左）白石テクニシャン

準優勝　フィアット／アバルト堺

▼引田忠サービスアドバイザー

「前回の大会で他店のスタッフが優勝していたため、プレッシャーが大きかったです。2位を獲得してほっとしている反面、優勝を目標にしていたので悔しい気持ちもあります。日常のお客様対応では、細かいニーズまで引き出せるよう、自然体で接することを心がけています。また、スタッフ間のコミュニケーションも充実させており、チーム力を重視して取り組んでいます。今回学んだことも多いので、今後の業務に生かしていきたいです」

▼大川直夫テクニシャン

「お客様の立場になって、一回でしっかりと直すことを大切にしています。妥協はせず、自分を追い込んでも確実に原因を追及し、結果を出すことにこだわっています。今後は自分のスキルを高めることと並行して、後進の育成にも力を入れていきたいですね。当社の若い世代は素直で飲み込みが早いスタッフが多く、この世代が育てば、サービス品質も更に充実すると思います」

（右）大川テクニシャン　（左）引田サービスアドバイザー

3位　フィアット／アバルト宇都宮

▼原田典行サービスアドバイザー

「会社のみんなで勉強する環境を作ってくれたので、良い結果を残すことができました。自動車業界でのキャリアは長いですがフィアット／アバルトに携わってからまだ日が浅いので、とにかくクルマについて勉強してきました。イタリア車は乗って楽しく、所有してかわいらしいので、クルマ好きに人はぜひ一度は乗ってほしいですね。今後もアドバイザーとして、イタリア車ユーザーのお手伝いをしてきたいです」

▼高橋俊彦テクニシャン

「初出場でしたのでとにかく緊張しました。競技中は協力してくれたみなさんの顔が浮かびましたが、何とか結果を残すことができてほっとしています。正直なところ、入賞できると思っていなかったので本当にうれしいです。今回のコンテストに向けて改めていろいろと勉強し直しましたが、故障診断など実際の整備作業でより効率的なやり方など身に着けることができました。ここで得た知識を今後の仕事でも生かしていきたいです」

（右）高橋テクニシャン　（左）原田サービスアドバイザー

準優勝　ジープ神戸

▼高村和樹サービスアドバイザー

「悔しい気持ちが大きいです。早押し競技で押せなかったことが心残りでした。クルマが進化しているように、我々も常にアップグレードする必要があると思っています。日常の業務からそれを心がけ、レベルアップして2年後また帰ってこられるよう努力したいです。ただ、自分たちだけでなく、若い世代が育てば店のレベルも更に上がると思うので、後輩たちにも頑張ってほしいです。そのサポートを全力でしていきます」

▼吉井忠義テクニシャン

「入賞できるとは思わなかったので嬉しいです。ただ、1位との点数差はわずかだったため、その点は悔しいですね。日ごろから『一発修理』を念頭に置いて取り組んでいます。クルマの修理内容も変化してきているので、それに負けないよう今後も学びの姿勢を大切にしたいです。大会前には、会社から車両とスペースを借りてこつこつと練習することができました。2位を獲得できたのも会社の人たちのサポートあってこそ。その気持ちに応えるためにも、これからも邁進していきたいです」

（右）吉井テクニシャン　（左）高村サービスアドバイザー

3位　ジープ西宮

▼上月孝明サービスアドバイザー

「コンテストにあたり先輩アドバイザーに問題集を作ってもらうなど、会社のみなさんに支えていただきました。ただ、当日の競技の手ごたえはあまりなかったので、結果を見てびっくりしています。あえてよくできたところを挙げると、導入部分の受付がスムーズにいって、いろいろな話ができた点です。結果に対しては運の部分があったと思います。次回はこの〝ツキ〟を実力に変えていけるよう、努力していきたいです」

▼大江恭範テクニシャン

「全国大会の出場に向け、会社のデモカーを利用して練習を行ってきました。不具合をわざと仕込み、それを見つけ出すという実践を積みましたが、当日のコンテストでは課されていた問題が一カ所だけ見つけることができず、その点は心残りでとても残念でした。次回以降のコンテストには自分が出場するのではなく、今回の経験を踏まえて後輩が全国大会に出場できるよう、育成する側に回っていきたいです」

（右）大江恭範テクニシャン　（左）上月サービスアドバイザー