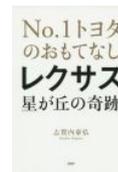


「レクサス星ヶ丘店」究極のおもてなし

一か月のご無沙汰でした。バタバタとしているうちにあっという間に師走です。この一年間何をしていたんだろうと、振り返りますが、私事ではありますが父を送りました。前後をはさんで一年間初めての経験をたくさんしました。看病、介護、看とり、葬式、その後の様々な手続き、特に法律家であった父は「遺言書」を残していました。これが極めて面倒、家庭裁判所預かりになるのですね。書いてあったことは生前、看病をしながら聞いたことばかりでした。皆さんもあまり大した内容がないのであれば「遺書」は書かないほうがいいです。後のものが大変です。

さて今回はある本のご紹介をしたいと思います。みなさんも店頭でご覧になったかもしれません。



「No.1のおもてなし レクサス星ヶ丘の軌跡」志賀内泰弘著、PHP出版です。私自身はクルマにあまり興味がなく、また高級ブランドである「レクサス」とは無縁の生活をしております。最近夫婦で「クルマ売っちゃおうか」という話をしているくらいです。最寄駅には徒歩5分。どこに行くにも便利です。東京は公共の交通機関が非常に発達しているため、上手に使うとタクシーも不要です。年に数回の旅行も「鉄道 or 飛行機&レンタカー」で済ませます。普段使うのは週に一度の買い物と実家に母の様子を見に行く、のほぼ2パターンだけ。その割にはお金がかかりすぎます。本体を除いても、保険・車検・駐車場・税金・ガソリン代等など。運転が好きなわけでもないのに、我が家のリストラ対象筆頭の存在です。

そんな私ですので、国産車で最低でも500万円もする「レクサス」は論外でした。しかしこの本を読んで考え方が少し変わりました。ここで行われているサービスは単にクルマを売ることでなく、「レクサス」というクルマがある暮らしを提供しているのだと感じたのです。

レクサスは元々米国におけるトヨタ車のラグジュアリーディーラーでした。非常に評判もよくホンダの「アキュラ」と顧客満足度一位を競っています。日本では2005年8月に開業し全国で143の支店でスタートされました。明らかに他のディーラーとは違う。シックな色調を中心とし



てまるでホテルの玄関であるような作りです。だから、私は寄り付かないのですが(笑)。この稿を書くために近場のレクサスへ行ってみました。駐車場に車を止めると、すぐに

シックな制服を着た女性が駆け寄ってきてドアを開けてくれます。要件を聞き、すぐにセールスの男性とバトンタッチをします。セールスの男性もダークスーツを着こなし、清潔なホテルマンのように見えます。商品知識は非常に詳しく、どんな質問をしてもすぐに的確な答えが返ってきます。お店は清潔でクラシック音楽が小さめな音でかかっています。帰りにトイレを借りたのですが、当然清潔そのもの。オーナーが修理等を待っている専用の部屋もとても豪華です。こりゃ場違いな場所に来てしまいました。少ない経験ながら「レクサス」が日本のディーラーとしては一歩も二歩も違うことを認識しました。

さて今回取り上げるのは「星ヶ丘店」。このメルマガをお読みの方は多分ご存知ありません。名古屋の中心部にあるお店なのです。愛知県内には他にも 15 店もディーラーがあるようですが、常に販売台数、顧客満足度のトップ。と、同時に全国のトップでもあるわけです。

お店に行くと警備員に駐車場まで案内されます。この時、「〇〇様、いらっしゃいませ。」と迎



えられます。この方、早川正延さんです。何年もお客様をお迎えするうちに 1000 名もの顧客の名前や家族構成、趣味などを覚えているそうです。一流のホテルマンを凌ぐスゴ技です。元々は警備会社からの派遣で働いていたそうですが、警備会社の撤退に伴って「星ヶ丘店」からの慰留により正式採用となり現在は正社員として働いています。

早川さんの驚きの行動は、**店の前を通る全てのレクサス車に対してお辞儀をすること**です。

先にも書きましたとおり愛知県内には多くのレクサスディーラーがあり、レクサス車だからといって自社のお客様かどうかは分からないのです。それでもお辞儀をする。これが評判を呼び、手紙やメールで「あの警備員さんは素晴らしい。次はおたくで買いたい」「店の前を通るのが楽しみです」等、多くの方に驚きと感動をもたらしています。名古屋市内ではトヨタのお膝元ですからレクサス比率はほかの地方の比ではありません。一日に 1000 台近くが店の前を通る。その一々にお辞儀をする。会社のマニュアルに載っているわけではなく早川さんが自分で考えて実行している。通り過ぎる車の中には手を振って挨拶してくれたり、わざわざ車線変更をして近くを通行したりする人もいます。ハザードで合図してくれる人もいます。このサービスには一円もコストはかかっていない。しかしながら感動の輪はじわじわと広がっていく。

「星ヶ丘店」のスタッフは、アソシエイツ（接客）、セールス（営業）、メカニックの三つの従業員で構成されています。特に素晴らしいのはアソシエイツの接客であるという。もともとのレクサスのマニュアルは髪型や服装について厳しく基準を設けてある。ある日、商談中のオーナーの

奥様にアソシエイツがそっと近寄り、何かを渡したという。それはストッキングでした。接客の最中に奥様のストッキングが伝線していることに気がついた。彼女は自分のロッカーの私物の中に同じ色のストッキングがないことを確認すると接客中でない他のアソシエイツに「隣の三越に行って買ってきて」とインカムで伝えていた。そして、そっと近寄り「私の私物ですがよろしければお使いください」と手渡しをしていたのです。当然こんなことはマニュアルには書かれていない。常日頃からお客様に対して自分に何が出来るかを考え尽くしているから取れる行動でしょう。マニュアルに頼るとサービスの質は劣化します。そのマニュアル通りにしかやらなくなる。

以前にリッツ・カールトンホテルで同じような話を書いたことがあります。日本一の顧客満足度を誇る「加賀屋」でも、「わからない、できません」という言葉は禁句だそうです。アソシエイツのレベルはこの二つのホテルのコンシェルジュのレベルに匹敵をするのだと感じます。

「レクサス宣言」

私たちは世界に最高の輝きを持つ素晴らしい「LEXUS」を
車だけでなくお客様のライフスタイルまでもサポートし
お客様の「感動」を与え続ける 「ブレイクスルーサービス」と
お客様を「ハグ」するおもてなしの心を提供する「ホスピタリティサービス」で
今までに類のない「最高の感動サービス」を目指します

レクサスのマニュアルに載っているのではない。「星が丘店」独自のものだ。書いたのは販社の社長である山口春三。なるほど、リッツ・カールトンに匹敵するサービスを産めるわけだ。しか



し「ハグ」????アソシエイツの彼女に抱きしめられるのなら、今からでもすぐに名古屋に飛びたい。もちろんそんなわけはありません。「星が丘店」では、「お客様の期待を上回るもの、期待を上回るもの」を「ハグ」という言葉で表している。お客様を単なる仕事の相手として捉えず、その一人一人は、自分の大切な「友人」であり「ゲスト」なのだと。そのゲストに最大限のおもてなしをすることが「ハグ」なのです。

笑顔やお客様の車のナンバープレートを覚えることも、二回目に来た方を「〇〇様」とお迎えすることもそうだ。「星が丘店」には他のレクサス店にはないサービスがある。それは年中無休ということだ。調べたが他のレクサスディーラーはほとんど火曜日が定休日となっている。恐らく最も顧客対応が少ない日を選んでいるのだろう。しかし、お客様にとっては日曜日だろうが火曜

日だろうが困るのは関係ない。ひょっとしたら大切な用事や約束に間に合わないかもしれない。また、「星が丘店」の隣には三越がある。平日も大賑わいなのだが、デパートの車庫が満杯になることがある。そんな時、オーナーには駐車場を提供している。驚くべきことはオーナーが買い



物を終えて帰ってきた時、車が洗車されているのだ。ただで駐車場を提供してくれるだけではなく、期待以上のサービスが提供されている。

営業も自分から車を売り込むことはほとんどしない。お客様との会話の中から選択肢を提供するだけ。なぜなら日頃のお付き合いの中で**お客様は既に「星が丘店」で購入することを決めてい**るからだ。最近では海外のラグジュアリーカーからの買い替えも多くなっているという。他社には絶対にできないサービスを求める顧客が増えているのだ。リーマンショックの時はさすがに業績がダウンしたが現在では過去最高の売上をあげている。

最強の「星が丘店」ですが、最近では「星が丘店」を目指してライバルのレクサスディーラーが虎視眈々とその座を狙っています。横浜のレクサス都筑見花山店がそれだ。「ハグ」とは書かれてはいないが、お客様を思う心は同じだ。アソシエイツスタッフに対して、作法を身につけさせる考えから小笠原流マナー講習が行われているほか、名門“リッツ・カールトン”のサービスを参考にするなど“最高級のおもてなし”への徹底した施策が取り入れられています。

全国のレクサスディーラーが「星が丘店」や「都筑見花山店」を目指して腕を磨く。これは当初から狙っていた海外のラグジュアリーカーとの戦いの最強の武器となるだろう。基本性能においてはほぼ同等だ。しかし、**ラグジュアリーカーとしてのブランドイメージ**は劣ってきた。最高級



車にはメルセデスが君臨していた。レクサスは**LEXUS**基本性能の上にさらに高級車ならではのサービスを乗せることに成功したのではないかと感じました。いかがでしたか？私は勇気を奮ってレクサスのお店に向かいました。評判通りの接客でした。しかし、どの車もどうしてあんなに重くて、でかいのでしょうか。やっぱり私には縁がなさそうです。



次回は年明け、今年も一年お世話になりました。来年もよろしくお祈りします。

お仕事も全力でお待ちしております。

株式会社アール・リサーチ 代表 柳本信一 Tel 042-300-0533 mobile 090-7428-8999
mail : ryubon@kkd.biglobe.ne.jp