

Press Release

October 14, 2021 ID:21-C050

ボルボ・カー・ジャパン、第4回「CS-VESC」ファイナルを開催 ボルボ・カー虎ノ門が優勝

ボルボ・カー・ジャパン株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:マーティン・パーソン)は10月13日(水)にヒルトン東京ベイにて全国のボルボ正規販売店のセールススタッフを対象に、顧客満足度向上を目的としたセールス・ロールプレイコンテスト第4回CS-VESCファイナル(全国決勝大会)を開催しました。

CS-VESC(Customer Satisfaction-Volvo Excellent Salespersons Contest)は、セールススタッフの商品説明スキルや接客技術の向上を通じて顧客満足度の向上を図ることを目的としています。1990年から2008年までに計10回開催された「VESC」の内容を刷新し、2015年からチームでのおもてなしや店舗におけるチームワークに焦点を当てた総合ロールプレイコンテストとして開催しています。CS-VESCとして4回目となる本年は全国のボルボ・カー・ジャパン正規販売店から593名が参加し、選考会を勝ち抜いた6チームがファイナルに出場しました。

本コンテストでは顧客満足度向上のために要望の異なる来店客へ同時並行で高いサービスを提供するための知識、会話能力、心構えなどのスキルを競います。制限時間内に顧客のニーズを把握し、適切に商品説明やデモンストレーションを行い、ブランド戦略、自社や競合車の知識を駆使して試乗など次のアポイントにつなげられるか、といった要素が審査の対象となり、実際の販売店でも起こりうるリアリティある場面に対し、臨機応変な対応が求められます。今回は、重要さを増しているオンラインでの商品説明ロールプレイが新たに加わり、PCやタブレットを使って、いかに分かりやすく簡潔にしかも説得力ある説明ができるかというポイントが競われました。

参加6チーム接戦の末、チームでの連携に優れ、オンラインでの商品説明が素晴らしかった、ボルボ・カー虎ノ門(ボルボ・カー・ジャパン株式会社)が優勝、第2位にはボルボ・カー世田谷(ボルボ・カー・ジャパン株式会社)が輝きました。尚、優勝チームを含む上位4チームは、スウェーデンへの研修旅行に招待されます。

ボルボ・カー・ジャパンはこれからも「VESC」を通じ現場の実践的な接客力を高め、お客様満足度のさらなる向上を目指してまいります。次回の開催は2023年を予定しています。

< CS-VESC ファイナル開催概要 >

日時 : 2021年10月13日
会場 : ヒルトン東京ベイ
競技参加者 : 6チーム/18名

< 入賞チーム及び入賞者 >

優勝	ボルボ・カー虎ノ門 (ボルボ・カー・ジャパン株式会社)	牧之瀬宏太、鈴木佳隆、小山祐未
2位	ボルボ・カー世田谷 (同上)	荒井和茂、池田千尋、彦坂忍
3位	ボルボ・カー千里 (株式会社ロード・カー)	菊地桃子、谷口香津希、坂いず美
4位	ボルボ・カー目黒 (ボルボ・カー・ジャパン株式会社)	遠藤光輝、荒屋敷将司、阿部久恵

報道関係お問合せ先

ボルボ・カー・ジャパン 広報
vcjpr@volvocars.com

Related Images



優勝したボルボ・カー虎ノ門チーム

[More Images >](#)

Copyright © 2021 Volvo Car Japan Limited