



Volvo Car Japan

Press Release

2019年7月25日

顧客満足度の向上を目指すセールス・ロールプレイコンテスト 第3回「CS-VEESC」ファイナル開催

ボルボ・カー・ジャパン株式会社(代表取締役社長:木村隆之、本社:東京都港区)は、7月24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3回CS-VEESC(全国決勝大会)を開催しました。



CS-VEESC(Customer Satisfaction-Volvo Excellent Salespersons Contest) は顧客満足度の向上、セールススタッフの商品説明スキル向上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年から個人部門に加え、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チーム部門を含む、総合ロールプレイコンテストとして開催しています。

CS-VEESCとして3回目となる本年は、全国720名の中から、各店舗での選考会や、セミファイナルを勝ち抜いた7チームと、個人6名が日頃培った販売、接客スキルを競いました。

CS-VESC ファイナル 競技内容

出場者には、事前に最低限のお客様情報が共有され、個人の部では 7 分、チームの部では 20 分の制限時間内で顧客対応を行います。来店時のアプローチから試乗への誘導まで、ボルボスタンダードに準じた接遇マナーをベースに、顧客のニーズを把握し、車両やブランドに対する知識を踏まえたお客様目線での対応の優劣が評価の対象となります。

第3回「CS-VESC」結果

チーム部門はボルボ・カー東名横浜(小野寺一平さん、遠山やす子さん、萩野健一さん)、個人部門はボルボスタジオ青山(鈴木裕美さん)が優勝しました。各部門の入賞者は、ボルボ・カーズ本社のあるスウェーデンへの海外研修に招待されます。大会終了後、ボルボ・カー・ジャパン代表取締役社長の木村隆之は今年の大会について、「各チーム、各個人の個性や持ち味が良く出ており、決勝に進出した 27 名全員が素晴らしい内容で、とてもレベルが高かったということに誇りを持ってもらいたい。今後のボルボブランドの顧客満足度向上の活動はこの 27 名が引っ張っていく」と続けました。また、ボルボ・カー・ジャパン営業本部長の菅原雅樹は、「回数を追うごとにレベルがアップしていると感じる。今後はボルボブランドの安全や環境、デザインに対する考え方など上位概念の思想のもとに商品が具現化されていることを理解することが重要である。」と続けました。

個人部門

順位	拠点名	氏名
1位	ボルボスタジオ青山	鈴木 裕美
2位	ボルボ・カー虎ノ門	白子 和英
同率3位	ボルボ・カー成田	山岡 裕一
同率3位	ボルボ・カー杉並	秋田 元

チーム部門

順位	拠点名	氏名		
1位	ボルボ・カー東名横浜	小野寺 一平	遠山 やす子	萩野 健一
2位	ボルボスタジオ青山	小池上 七実子	牧之瀬 宏太	見吉 麻希
3位	ボルボ・カー神戸	奥村 健作	佐藤 淳之	東 美紀

ボルボ・カー・ジャパン株式会社は「CS-VESC」を通じ、今後も更なる顧客サービスの向上に取り組んでまいります。

報道関係お問い合わせ先

ボルボ・カー・ジャパン 広報部

03-5404-8611(代表) Email : vcjpr@volvocars.com