

女性とクルマのライフスタイルを紹介する

CaR Life Style

女性ドライバーの皆さんが、日ごろどんなふうにクルマにかかわり、カーライフを楽しんでいらっしゃるのか、編集部員がお訪ねするコーナーです。
今号は兵庫県在住の津田喜代子さんにお話を伺いました。



アコード2000(8年目)

津田喜代子さん(40代)

兵庫県在住 / つだきよ本舗経営 / 家族はご主人と父親の3人

念願のパールホワイトのクルマ。廃車になるまで乗り続けたい！

以前、真っ赤なスポーツカーにも乗っていたそうですね。車が好き？

夫婦二人とも、大好きですよ。特に私は、足回りの低いホンダが好き。安定感がほしいですね。タイヤも太くて大きいものにはき替えて、ホイール、マフラーも替えました。車内は木目調。こだわっています！

免許はいつ取られたのですか？

18歳のときです。職場通勤に必要だったので、すぐクルマを買いました。中古のホンダライフ360で、当時、大人気のクルマです。あれからもう30年(笑)。同僚たちと小豆島へ行ったとき、寒霞渓の坂道で車が止まってしまい、皆で後ろからクルマを押ししたりしたんですよ。懐かしいですね。

今は、ご夫婦でドライブを？

休みの日に家族で四国などにドライブに行くくらい。買い物と駅までの送迎に往復3キロ乗るだけになりました。昔は「オートマチックのクルマなんて」と思っていました。シフトチェンジをわざとして、運転を楽しんでいました。でも、荷物は乗らない、燃費も悪いスポーツカーより、今は**楽に乗りたい**と思っています。

クルマは十分満喫しました。今のクルマは**かなりこだわっていますが、それは乗り換えたくないという気持ちの表れです**。廃車になるまで乗り続けたいですね。



マフラー
替えました

タイヤ&ホイール
替えました！

ボディはこだわりの
パールホワイトです

年齢とともに カーライフも変化

マニュアル車で運転を楽しむ
スポーツカーで走りを楽しむ

主婦になると、

楽に運転したい
安心・安全に運転したい
家族と一緒に移動したい
荷物を乗せたい

カーライフスタイル アンケート クルマは一人の時間を楽しめる場所

クルマの主な利用目的と利用頻度を教えてください。

買い物と駅までの送迎。毎日。

クルマが便利だと思う点は？

目的地に速くて楽に行ける。荷物を持ってくれる。

クルマが不便だと思う点は？

駐車場を探すときと、餌（ガソリン）をあげないといけないこと。セルフのガソリンスタンドで、時間がもったいないと思うことも。

クルマはあなたにとってどんな存在ですか？

足。

心がけているエコカーライフは？

夫に叱られるので急発進、急ブレーキを避けている。

今後、乗りたいクルマは？

ホンダ車には乗り続けたい。たとえばインサイト。

カーライフの将来の夢は？

「絶対クルマは必要だと思っています。今よりも、いい車に乗りたいです。乗り心地のいい車がいいですね！」

仕事上「情報が命」の津田さんは、常に車内でラジオを聴いているとか。



お店へのリクエストは？ PITの方へ、愛想♥をお願いします！

オートボックスに来店されたことはありますか？

はい。行きつけは、志染（しじみ）駅前にある三木店です。最近は、「やっておいて」という一言で全部お願いできるので、ディーラーにお願いすることが増えました。

ディーラーのほうがいいですか？

ディーラーの場合、待ち時間がありません。オイル交換を待つ時間ももったいないと思うんですね。

ひと夏越えたらワイパーを交換したいのですが、作業工賃がかかります。ディーラーなら半年点検のときにサービスでしていただけるので、ついお願いしてしまいます。

「昔はコンパウンドを買いに行っていましたけど、今は油膜取りを買いに行きます。売場には商品が百貨店のようにあるので、何も注文はありません♪わかりやすいです」

お店へのリクエストはありますか？

一つは、愛想よく。店ではPITの人しか話したことはないのですが、愛想がよければ、この人にこれも頼みたいと思うのにな...と思いました。

機会損失です！
ご説明の時は「笑顔」を
心がけてみましょう！

もう一つは、オイル交換に行ったとき、上からオイルを抜くのですが、下から落としたほうが汚れたオイルが残らないのではと思ってしまいます。ジャッキを使わなくて済むので作業は早いでしょうが。

チャレンジ

「本当はこんなこともして欲しい！」「なぜ、そうするの？」
お客様の心の声も、聞き出してみましよう！

元ホテルウーマンに学ぶ「おもてなしの達人になる5つのポイント」

津田喜代子さんは、ビジネスホテルの支配人を務めた経験を持つパワフルな女性です。ホテルでの経験をもとに、おもてなし力をアップするノウハウを伺いました。

達人のおもてなし その1 愛想よく

「ニコッ」と笑ってもらえたら、人は安心します。逆に無表情なら不安になります。お客様に「ニコッ」と笑いかけるだけで、お客様は心を開き、信頼につながります。

達人のおもてなし その2 気持ちのいい言葉づかい

自分が言われて嬉しい言葉をお客様にかけていますか？マニュアル通りの言葉より、「今日、あそこで買い物をして良かった！」「また行こう！」と喜んでいただける言葉をどんどんおかけしましょう。

達人のおもてなし その3 情報共有

皆がそのお客様のことを知っているという状態を作って接客すると、お客様が安心されます。

お客様のすべてを知らなくても、不快な思いをさせずに接客できる方法はあると思います。多くのお客様に接するのですから、一人のお客様を皆でおもてなしをする、**オープンな心とシステム**が必要です。

達人のおもてなし その4 チームワーク

一人のお客様を皆でおもてなしする「チームワーク」が大切です。チームワークを守るのは、**お互いの思いやり**です。たとえば、トイレトーパーがなくなりそうな時、次の人のために換えておきますね。仕事も同じです。

こうしてあげたら、次に仕事をする人が助かるかな、早く仕事が進むかなとメンバーのことを考えて仕事をする。すると、お客様にもいいサービスができるようになり、ストレスを感じずに仕事をすることができます。

また、言葉足らずでは、チームワークを守れません。わからないことがあれば、**素直に謙虚な態度**で聞くなどすると、相手も気持ちよく教えてくれます。

達人のおもてなし その5 正確さ

「あの人に任せておけば大丈夫」と思っただけだと、信頼感が生まれません。PITでは特に技術が評価されるのではないのでしょうか？技術面での信頼感と愛想があれば、お客様はなじみ客になってくださると思いますよ。



おもてなしは
チームワークで

おもてなしには、まず笑顔！
にこっと笑ってもらえると、
安心しませんか？

みんなで「にこっ」と笑うことです。
一人でも無愛想な人がいると、
お客様に、おもてなしをしている
ことにはなりません。

だからこそ、おもてなしには、
チームワークが必要なんです。

現場は日常業務に追われて仲間
を思いやる気持ちを忘れがち
です。

仲間を大事に助け合う気持ちが、
お客様へも伝わりますよ！

「おもてなし」5つの鍵

- 1、笑顔一番！笑顔を磨こう
- 2、かけられて嬉しくなる言葉を使おう
- 3、引継ぎをして情報共有をしっかりと
- 4、思いあってチームワークを大切に
- 5、正確な仕事で仲間の信頼を得よう

店全体でおもてなしを
するには、チーム
ワークが必要なん
ですね！

津田さんの
ひとこと

一人のお客様を、皆でおもてなしをする。すると、
お客様は安心して、次もご利用されます！