



VOLVO CAR JAPAN

Press Release

2016年5月2日

ボルボ・アフターセールス技能競技大会2016決勝大会を開催



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:木村隆之)は、隔年で開催する世界統一のサービス技能競技大会である「VISTA 2016(ボルボ・アフターセールス技能競技大会)」の日本決勝大会を、4月27日(水)および28日(木)に愛知県豊橋市で開催しました。

VISTAとはVolvo International Service Training Awardの略で、ボルボのサービスに従事する全スタッフを対象に世界規模で実施しているアフターセールスの技能競技大会です。同大会は、正規ディーラーでボルボ車に携わるテクニシャン及びアドバイザーの専門技術・知識の向上を図り、さらにサービス技能の習熟によりお客様の満足度を高めることを目的に、1976年から世界各国で開催しています。日本では1980年に初めて開催しました。

第19回目となる本大会は、CS向上をテーマに、よりお客様との対話を重視したチーム戦で実施され、全国からサービススタッフ623名、計256チームが参加しました。3回の学科試験を実施し、その成績上位者の実技、ロールプレイによる予選を経て、10チーム(24名)が決勝大会に参加し、各々の技能を競い合いました。

決勝大会では、マネージャー、アドバイザー、テクニシャンにより構成される2名または、3名1組のチームが、サービス入庫時の問診、実車の不具合を修理する実技、整備後の納車説明やお客様の質問にお答えするロールプレイといった実際のサービス入庫に則した競技に加え、各拠点のCS向上活動のプレゼンテーションや学科筆記試験といった総合的な技能を競いました。

優勝チームを含む上位4チームには、スウェーデンで開催される「VISTA2016 World Conference」へのチケットが与えられました。更に、優勝チームは、今回より新たに設定された世界決勝大会である「VISTA2016 World Championship」に参加し、技能世界一を競うこととなります。

VISTA2016 日本決勝大会開催概要

日時： 2016年4月27日(水)～28日(木)
会場： 豊橋トレーニングセンターおよび特設会場(愛知県豊橋市)
競技参加者： 10チーム / 24名
競技内容： 時間内に実車の不具合を修理する実技、お客様来店時の問診・整備後の納車説明・新車機能説明・アクセサリーの販売のロールプレイング競技、筆記試験、CS改善活動についてプレゼンテーションを行い、総合得点で順位を決定

入賞者

優勝	(株)ワイズカーセールス(ボルボ・カーズ相模原)	山口 尊、佐藤 利樹(チーム 1)
準優勝	静岡バイオート(株)(ボルボ・カーズ静岡)	稲岡 俊宏、深田 英利、鈴木 康之(チーム 1)
3位	(株)ワイズカーセールス(ボルボ・カーズ横浜西口)	小野 俊宏、長谷川 太一、佐藤 歴(チーム 1)
4位	(株)ワイズカーセールス(ボルボ・カーズ相模原)	鈴木 秀司、荒谷 敏明、比留川 淳(チーム 2)



【優勝】(株)ワイズカーセールス(ボルボ・カーズ相模原/チーム1)



【準優勝】静岡バイオート(株)(ボルボ・カーズ静岡/チーム1)



【3位】(株)ワイズカーセールス(ボルボ・カーズ横浜西口/チーム1)



【4位】(株)ワイズカーセールス(ボルボ・カーズ相模原/チーム2)