

# 「高級の本質」を追求し、 「最高の販売、サービス」を提供

1989年に米国でレクサスが発表され、ラグジュアリーカテゴリーでNo.1の評価を確立して以来16年、日本でもいよいよトヨタ自動車の「グローバルプレミアムブランド」、レクサスが全国143カ所でオープンしました。今回、愛知県内でネット東名古屋が出店する「レクサス星が丘」にお伺いしました。



ゼネラルマネージャー  
坂部 守哲氏



三越百貨店、高級ショッピングモールなどに隣接した好立地  
統一されたデザインコンセプトによる「レクサス星が丘」の外観



レクサス車を展示するショールーム

## すべてに最高を追求する 「プレミアムブランド」

名古屋市の東側の郊外にあたる千種区星が丘は、平和公園、東山公園の緑地に囲まれ、また周辺には大学などの教育施設も点在する、環境に恵まれた住宅、文教地域です。

地下鉄東山線の星ヶ丘駅の周辺には有名百貨店や、ブランドショップを連ねたショッピングモールが立ち並んでおり、その一角にこのたびお目見えしたのが、「レクサス星が丘」です。「最高の商品」を「最高の販売、サービス」で提供するために、販売からサービスにわたる全てに「プレミアムブランド」としての統一コンセプトが貫かれています。

白と黒を基調とした店舗デザインや設備、調度品に至るまで統一され、どのお店でも「最高の販売、サービス」を提供することがコンセプトとされています。

## 居心地のよさと「くつろぎ」を提供

「プレミアム」という言葉の意味について、同店の坂部守哲ゼネラルマネージャーは、「高級イコール高価格ということではなく、つねに高級の本質を求め、お客様に最高の商品を最高の販売、サービスでお届けすることです」と説明され、そのための重要な要素が「人、店舗、おもてなし」であるとされています。



テトラスリフトを備えた車検整備ストール

ショールームにはGS、SC、ISのレクサス車が並べられ、その奥側に商談のための「コンサルティングデスク」が設けられています。またいつでもお客様にゆっくりいただける「オーナーズラウンジ」には、ゆったりとしたソファなど随所に高品質な調度品が整えられています。

また同店独自の設備として、2階には「アロマテラピー酸素バー」など、リラクゼーションのための設備やゴルフ練習場も設けられています。これらの設備は高級車のブランドとしてありがちな「敷居の高いイメージ」をなくし、「レクサスとしての品格を保ちつつ、お気軽にご来店いただくための工夫」とのことです。

またサービスに付随する施設としては、納車、お引渡しのための「プレゼンテーションルーム」や、「サービスデスク」、サービスワークショップでの作業が見られる「サービスビューカウンター」などもレクサス販売店に共通の設備として、すべてがゆったりと居心地のよい雰囲気で作られています。



検査ラインにはトリプルテスターを導入



全5ストールのうち4ストールにクリオスリフトを導入



リール類、エアコンダクト、遠赤ヒーターなどを直接目にふれることなく配置



ホフマンの balanサー、チェンジャーも最高のサービスに活躍



アロマテラピーも備えた2Fメンバーズコーナー

レセプションの左側に「コンサルティングデスク」が並び、全ての備品も高級感を演出

## お客様を大切に「心」がすべてに優先

こうした設備面もさることながら、最高のサービスを提供するためには「最終的には人が重要」と坂部ゼネラルマネージャー。「サービス、接客の技術はもちろんですが、基本的に一人ひとりがどれだけ温かい心を持っているかが大切」とのことです。「お客様を大切にしたいという気持ち」がレクサス販売店のスタッフに不可欠の資質であり、それに加えて「富士レクサスカレッジ」において「ブランドに対する価値観」を共有するための研修も行われています。

同店では「お店に一步入っていただいた人すべてがお客様」と位置付けており、これら全てのお客様に対して、「マニュアルで義務付けられているからではなく、心から感謝の言葉が言える」ことが同店のスタッフ全員に共通の資質とのこと。

「まだ決して完璧ではありませんが、日々の真摯な取り組みを通じて最高を目指したいですね」と坂部ゼネラルマネージャー。つねに「高級の本質」を追求する、プレミアムブランドとしてこれまでにない取り組みにますます注目されます。

