

【講師略歴】



◆氏名 山本 覚(やまもと さとる 1949年12月生)
◆現職 株式会社 ティオ 代表取締役兼Motown21.com 主宰
◆職歴 新車ディーラー(マツダオート横浜)で営業職を経験した後、カーアフター業界専門コンサルタント会社に営業職として入社し、仙台、大阪、福岡の営業所長を経て指導部部長を8年務める。

平成11年に独立し、カーライフビジネス業界専門経営コンサルタントとして35年強にわたり、実務改善指導・部門再構築指導、人材開発指導・マニュアル開発・諸規定策定等担当。また、カーメーカーおよび業界団体、関連企業等の依頼による職能別・階層別・テーマ別の各種セミナー・講演会等を担当。

◆指導理念 『改善の芽は現場にあり、改善の結果は現場に出る』をモットーに、徹底して現場にこだわり、社員が生き活きとして働ける環境創りのための指導を行い、CS経営を進化させる。

◆指導の特徴 実務指導に当たっては、標準化制度づくり、マニュアル開発・編集と、それらに基づいた改善指導を行う一貫した方針を持って指導している。
セミナーおよび講演会などは、テーマに基づいた詳細且つ実践的な配布資料を作成し、分かりやすい研修に努めている。

◆指導分野 1. 経営診断・改善指導

「経営資源の有効化」を図る、それが指導目標です。そのために、財務分析を入りに販売・サービス・人事労務にわたり、独自の視点で総合・体系的に分析し、問題点の抽出と改善のための実務指導を行います。

2. セールスパワーアップ指導

「やりぬける営業マン」の育成、それが指導目標です。そのために、行動効率化及び営業技能向上を図るための実務改善指導。同時に営業行動システム開発&マニュアル開発指導を行います。

3. サービスパワーアップ指導

「サービス営業力」を高める、それが指導目標です。そのために、フロントラインを中心とした顧客対応力改善と、サービス現場の稼働・効率化分析から具体的な生産性向上改善のための実務改善指導を行います。

4. CS向上指導

「ソフトCS&ハードCS」の両面を高める、これが我々のCS向上の指導です。そのためにCSアンケート調査から分析・報告と具体的なCS向上改善及びフォロー指導までの一貫したCS向上指導を行います。

5. マニュアル&規定類開発・改善指導

「凡人が非凡な働きをする」それが、開発目標です。そのために、現在の仕事の工程を見直し、より効率的で能率的な仕事の流れと帳票類も含め総合的に標準化し、それを持って業務・運営マニュアル等を編集します。企画・開発から編集までを一貫して行います。

◆主な指導先 (指導実績、敬称略)

日産自動車、本田技研工業、三菱自動車、マツダ、スズキ、日野自動車、いすゞ自動車、BMW-J・ボルボ-J、ヤナセ、クボタ等の新車メーカー&ディーラー、業販店、各県自動車整備振興会&日車協、ロータス同友会、MSC経営戦略会議、感動夢工場、カーコンビニ倶楽部、BSサミット、JA共済連等の自動車整備&車体整備事業各社、各県JU、TAX本部、カーベル、全農等の中古車業各社、損保モーターズ代理店、オートボックス、イエローハット等カーショップ業界、SS業界など多数

◆著作物

2010年「月刊T-CAB レポート(月刊誌)」
2007年「整備事業コンプライアンス・マニュアル」
1998年「ニューサービス車検のやり方(ビデオマニュアル)」
1997年「人を活かす制度規定全書」
1997年「中販店拠点長のための『ディーラーを活かす営業マネジャー』通信教育テキスト」
その他各企業の運営マニュアル及び就業規則、賃金規定など策定書多数