

PRESS RELEASE

2021年3月5日

報道関係各位



株式会社ブロックス

[TEL:03-5312-1831](tel:03-5312-1831)

販売台数トップクラス「**レクサス星が丘のおもてなし**」を徹底取材 ドキュメンタリー型社員教育映像が登場！ 厳しい環境下でもファンを増やし続ける企業のCS・ES・チームづくりの全貌

株式会社ブロックス（本社：東京都新宿区 代表取締役：西川敬一）は、全国のレクサス店の中で常にトップクラスの販売台数を誇る「レクサス星が丘」の顧客満足・おもてなし・チームづくり等を徹底取材した、社員教育用ドキュメンタリー映像教材を2021年3月10日に発売いたします。

■ レベルの高い「おもてなし」とその舞台裏を紹介する最新の事例映像

「レクサス星が丘」は、レクサス店の中で常にトップクラスの販売台数を誇り、高齢者の免許証返納や若者の車離れなど、厳しい環境の中で顧客を増やし続けています。警備のスタッフが店舗前を走るレクサス車にお辞儀をするなど、その「高いおもてなし」は業界を超えて話題になっています。

社員教育用の教材制作を得意とする株式会社ブロックスは、この「レクサス星が丘」を2019年から取材し、「現場で展開されるおもてなし」「スタッフの意識」「チームワーク」「バックヤードの仕組み」「教育のあり方」「日々行われる改善ミーティング」など、成功の裏側を紐解いていきました。

臨場感あふれるドキュメンタリー映像を通して、「なぜレクサス星が丘は顧客を増やし続けているのか」が、浮き彫りになっていきます。

▼映像の一部





■心を育てる“社員教育用映像”として発売

同業者同士の顧客の奪い合いが激しくなる時代において、「顧客満足」や「顧客との絆づくり」は益々重要な課題になっています。株式会社ブロックスは、新しい時代に対応した社員育成用教材として、2017年から「志 GOTO 人（しごとじん）シリーズ」を発売しています。

「志 GOTO 人シリーズ」は、高い顧客満足を実現し、自分自身もいきいきと働く「ハイパーフォーマー」や「高収益を生み出すチーム」を密着取材することで、視聴者である社員の意欲や姿勢を高める映像シリーズです。既に5タイトル発売されており、約2000社に導入されています。

その「志 GOTO 人シリーズ」の新しいラインナップとして、3月からこの「レクサス星が丘」が加わります。

■レクサス星が丘の「おもてなし」を学ぶ前編、「チームづくり」を学ぶ後編の2巻組（各巻

の内容）

「レクサス星が丘」はDVD教材（前編・後編）として発売されます。

前編では「チームで極めるおもてなし」と題し、高い志を持ったスタッフがチームワークで「お客様のパーソナルサービス」を実現し、満足を超える感動を生み出すリアルな現場を紹介しています。

後編では「進化し続けるチームづくり」と題し、全スタッフに毎月実施される教育や、日々行われる改善ミーティングなど、高い顧客満足を支える組織の裏側を紹介しています。

▼パッケージ写真



（社内研修に役立つ付属教材付き）

DVDに添付されている「ガイドブック」は、レクサス星が丘の概要や、社内での研修会や勉強会の進め方が詳しく解説さ

れ、研修プログラムの例も掲載されています。この「ガイドブック」に添って研修を進めれば、質の高い研修を実施することができます。

■ 変化の時代に重要なメッセージ

新型コロナウイルスの感染拡大によって、多くの企業が変化を迫られ、生き残りをかけた様々な模索が始まっています。そうした時代にあっても、常に顧客が途切れることなく通い続ける「レクサス星が丘」の事例から、これからの組織づくりにおける大切なメッセージが見えてきます。

■ レクサス星が丘から学べるポイント

1. 高い志を持って仕事をする事の重要性（高いパフォーマンスを生み出すのは志）
2. お客様との絆・繋がりをつくるのはスタッフ一人ひとりの人間力（お客様のために一生懸命尽くす人財）
3. スタッフの高いモチベーションの作り方（CSとESの関係）
4. 進化し続ける組織づくり（個人が進化する、組織の中に進化する体質をつくる）

激しく変わる時代に対応するには、本質を追究しながら、進化し続ける組織をつくるのが大切です。レクサス星が丘では、それが実践されており、様々な企業経営において参考になる事例と思われる。

■ 商品概要

タイトル：志 GOTO 人「チームで極めるおもてなし」レクサス星が丘（DVD VIDEO）【前編】

志 GOTO 人「進化し続けるチームづくり」レクサス星が丘（DVD VIDEO）【後編】

価格：各巻 5,900 円（税別）ガイドブック付き

発売日：2021 年 3 月 10 日（予約販売受付中）

購入方法：右記ホームページからご購入いただけます。（<https://www.doit-fun.jp>）

■ 会社概要

株式会社ブロックス

本社所在地：東京都新宿区愛住町 23-2 ヘルックス新宿ビルⅡ 9F

代表者：代表取締役 西川敬一

設立：1993 年 10 月

事業内容：教育用映像の販売／映像制作／研修・セミナー／イベント制作 等

■ 問合せ先

会社名：株式会社ブロックス

TEL：0120-073-396

E-MAIL：info@blocks-net.co.jp