

มุ่งสู่หนึ่งล้านความหวังใจที่ต้องบอกต่อ

นี่คือพันธกิจที่ กลุ่มบริษัทอิชูอึ้งง่วนไต้ มุ่งมั่นทำให้สำเร็จเพื่ก้าวสู่ความเป็นเลิศท่ามกลางการแข่งขันที่ดุเดือดของอุตสาหกรรมจำหน่ายรถยนต์ไทยในปัจจุบัน

ความเป็นมาของบริษัท

กลุ่มบริษัทอิชูอึ้งง่วนไต้ คือ หนึ่งในตัวแทนจำหน่ายรถยนต์อิชูอึ้งง่วนไต้ รถปิกอัพและรถบรรทุกที่คนไทยเชื่อมั่นในคุณภาพมาอย่างยาวนาน โดยมีตัวแทนจำหน่ายทั้งหมด 15 สาขาทำการอยู่ในกรุงเทพฯ และภาคกลาง มีพนักงานรวมกว่า 800 คน ยอดจำหน่ายกว่า 10,000 คันต่อปี และยอดรถเข้าใช้บริการ ปีละกว่า 100,000 คัน

ความท้าทาย

หลังจบโครงการรถยนต์คันแรกที่ทางรัฐบาลได้ประกาศใช้ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจภาคอุตสาหกรรมยานยนต์ ในปี พ.ศ. 2555 การแข่งขันในตลาดการจัดจำหน่ายรถยนต์จึงได้ทวีความเข้มข้นขึ้นหลายเท่าตัว โจทย์ทางธุรกิจเปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง การมอบบริการและการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิมๆ จึงไม่เพียงพอที่จะตอบโจทย์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อีกต่อไป

วิสัยทัศน์ “ส่งมอบบริการสู่ 1 ล้านความหวังใจที่ต้องบอกต่อ”

กลุ่มบริษัทอิชูอึ้งง่วนไต้เล็งเห็นความสำคัญของ “สร้างความหวังใจที่ต้องบอกต่อ” ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการประเมินชีวิตความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โดยความพึงพอใจเหล่านั้นนอกเหนือจากการเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ค้าและผู้ซื้อที่ยั่งยืนแล้วนั้น ยังส่งผลกระทบกับการตัดสินใจของลูกค้าในการซื้อครั้งต่อไป รวมไปถึงมีแนวโน้มที่จะส่งผลต่อเนื่องไปถึงบุคคลรอบข้างของลูกค้าอีกด้วย ดังนั้น การมอบบริการที่น่าประทับใจและเชิญชวนให้กลับมาใช้บริการอีกครั้งอาจยังไม่เพียงพอ

เป้าหมายที่กลุ่มบริษัทอิชูอึ้งง่วนไต้ต้องการบรรลุจะต้องก้าวเกินไประดับนั้น และเป้าหมายนั้นคือ

“**ทำอย่างไรลูกค้าจึงวางใจและบอกต่อ**”



อุปสรรคก่อนการก้าว 4DX

อุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มบริษัทอิชูอึ้งง่วนไต้ ก่อนหน้านี้คือ ต่างคนต่างมุ่งมั่นทำงานโดย ไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจนร่วมกัน นอกจากนี้ยังเป็นที่ยึดถือกันว่า ถ้าออกรถกับอึ้งง่วนไต้ ได้ทะเบียนซ้ำแน่นอน งานทุกอย่างเสร็จตรงตามเวลาแต่ฉิวเฉียดเกือบทุกครั้ง ซึ่งขัดแย้งกับความเป็นจริงที่ว่า งานขายและงานบริการนั้นต้องการความพร้อม เพื่อที่จะส่งมอบประสบการณ์การใช้บริการที่ยอดเยี่ยมให้กับลูกค้าได้

■ 4DX คือคำตอบ

กลุ่มบริษัทอิชูซังง่วนใต้ ตัดสินใจเลือกใช้หลักสูตร The 4 Disciplines of Execution หรือที่เรียกกันอย่างสั้นๆ ว่า 4DX มาพัฒนากระบวนการทำงานตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ปีพ.ศ. 2556 โดยเริ่มต้นด้วยการตั้งเป้าหมายที่สำคัญอย่างยิ่งยวด (WIGs) ขององค์กรตามกระบวนการของ 4DX เอาไว้ว่า

“สร้าง 1 ล้านความไว้วางใจ
ที่ต้องบอกต่อ”
เป้าหมายปีแรกอยู่ที่ 57,000 ความไว้วางใจ

ในระยะแรกของการพัฒนานั้น กลุ่มบริษัทอิชูซังง่วนใต้ เริ่มต้นที่ 6 สาขา (รวมสำนักงานใหญ่) ซึ่งนับเป็นกลุ่มแรกที่เรียนรู้และประยุกต์ใช้กระบวนการ 4DX ในการปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ที่ได้นั้นเป็นที่น่าพอใจเป็นอย่างยิ่ง จึงทำให้กลุ่มบริษัทอิชูซังง่วนใต้ตัดสินใจเริ่มระยะที่สองของการพัฒนาให้ครอบคลุมครบทุกสาขาในเวลาต่อมา

■ พลั้ว

กระบวนการ 4DX ได้เข้าเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานของทุกภาคส่วนของกลุ่มบริษัทอิชูซังง่วนใต้ ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นการพัฒนาแบบ 360 องศาเนื่องจากครอบคลุมตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ผู้จัดการ พนักงาน ซึ่งทำให้เกิดวัฒนธรรม และบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม การฝึกพลังประสานความต่าง และการคิดแบบชนะ-ชนะ โดยทั้งหมดนี้เป็นผลพวงของการที่ทุกคนมีเป้าหมายที่สำคัญอย่างยิ่งยวดร่วมกัน การปฏิบัติงานทั้งหมดจึงสอดคล้องประสานกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ในฐานะหนึ่งทีมเดียวกัน

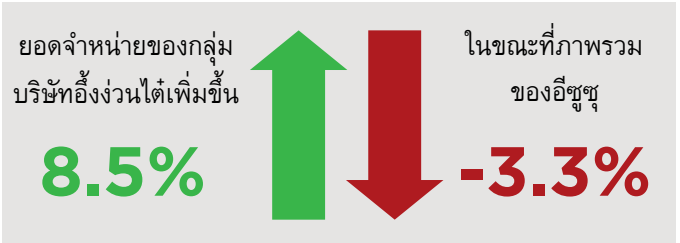
“ในการทำ 4DX นี้เราไม่ได้ตั้งเรื่องเงินรางวัลไว้ให้ แต่ก็ได้รับการตอบรับอย่างดีจากทุกๆ คน เพราะในการทำ 4DX นั้นมีประโยชน์ที่ผมเรียกว่า รางวัลระหว่างทาง อยู่เยอะทีเดียว ตัวอย่างเช่น พนักงานและทีมงานทุกๆ คนได้รับโอกาสที่จะแสดงออกถึงความคิดเห็น ผู้บริหารพร้อมรับฟัง และยังมีรางวัลที่ได้รับคำชื่นชมจากลูกค้า ซึ่งเป็นผลพลอยได้มาจากการให้บริการที่ดีขึ้น ลูกค้าประทับใจ แล้วจึงแสดงออกมอความชื่นชมให้กับเรา”

—ธีรยุทธ พิทักษ์สิทธิ์

กรรมการผู้จัดการ กลุ่มบริษัทอิชูซังง่วนใต้

ตัวอย่างความสำเร็จที่เกิดจากการใช้กระบวนการ 4DX

ระยะเวลาจดทะเบียนลดลงจาก



■ วัฒนธรรมของการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

ในวันนี้เราสามารถกล่าวได้ว่า กลุ่มบริษัทอิชูซังง่วนใต้ ประสบความสำเร็จในการสร้างวัฒนธรรมของการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เป้าหมายทางธุรกิจนั้นได้รับการขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จจากการร่วมมือของทุกภาคส่วน ทุกสาขา และพนักงานทุกๆ คน



ในทุกๆ สัปดาห์ กระบวนการ 4DX ช่วยให้อิชูซังง่วนใต้ ก้าวเข้าใกล้ความสำเร็จที่ตั้งเอาไว้ ผ่านกว่า 700 พันธสัญญาของพนักงานแต่ละคนใน 54 ทีม ที่ขับเคลื่อน 198 ตัววัดผลชี้นำ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่สำคัญอย่างยิ่งยวด หรือ WIGs กว่า 92 ตัว โดยในกระบวนการนี้ มีตารางคะแนนกว่า 177 ตาราง ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือที่คอยตรวจสอบความคืบหน้าพนักงานทุกคนจะมีส่วนร่วมในการอัปเดตตารางคะแนนนี้เป็นประจำทุกสัปดาห์ ทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นว่า ทุกคนมีส่วนร่วมสำคัญที่จะทำให้กลุ่มบริษัทอิชูซังง่วนใต้บรรลุเป้าหมาย 1 ล้าน ความไว้วางใจได้อย่างที่ต้องการ

WWW.PACRIMGROUP.COM

© PacRim Group. All rights reserved.