

# 【講師略歴】



**氏名** 山本 覚 (1949年12月生)  
**現職** 株式会社 ティオ 代表取締役

**職歴** 国産新車ディーラーで営業職などを経てカーアフタービジネス業界専門  
経営コンサルタントとして約30年間強にわたり、経営の実務改善指導・  
部門再構築指導、人材開発指導及びマニュアル開発等多方面で活躍中。  
・1995年(株)マネジメント退社(退社時指導本部長職)  
・1996年(株)ティオ設立(1999年法人組織に改組)現在に至る

**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に貢献する。

**講師の特徴** 営業・サービスなどの実践指導は『現場』にこだわり、同行指導や実地指導  
など具体的に展開する。また、営業、サービス部門の一体化を計り、CSと実  
績向上を実現する。特にあらゆるケースについて得意な計数を駆使した指  
導は裏づけがあるだけに非常に説得力がある。  
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  
づいた実務改善指導を行う一貫した方針を持って実践している。

## 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  
析を入り口に販売・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。同時に営業管  
理システム開発&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。

**主な指導先** (取引先) 日産自動車・本田技研工業・三菱・スズキ・BMW・ボルボ・ヤナセ・クボタ等  
のメーカー・新車ディーラー・業販店、各県整備振興会&日車協・車体協・  
ロータス本部&支部・カーコンビニ倶楽部・BSサミット等の整備&車体業各  
社、中販連組織・TAX本部・全農等の中古車業界、損保モーター代理店、  
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** 1997年 「人を活かす制度規定全書」  
1997年 「中古車拠点長のための「ディーラーを活かす営業マネジャー」通信教育テキスト」  
1998年 「ニューサービス車検のやり方(ビデオマニュアル)」  
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

Try Integrate Originality

 株式会社ティオ