

01 ネットトヨタ富山 モデルチェンジの年へ

新年を迎え、リモートによる拝賀式からスタートした 2022 年。笹山社長にこれからのお話を伺いました。



自動車業界は 100 年に 1 度の岐路に立たされており、いよいよ今年から我々を取り巻く環境も大きく変化すると思います。2022 年、ネットトヨタ富山も大きく分けて 4 点、変化していきます。

1. 今年、トヨタブランドの BEV (100% 電気自動車) が発売されます。カーボンニュートラルに向けて電気自動車だけが正解ではありませんが、すべての電動車 (BEV、HEV、PHEV、FCEV) をより多く普及させていくのは我々の責務です。また、近い将来の自動運転化を見据えて、MaaS (モビリティ・アズ・ア・サービス) 事業の拡充もしていきます。
2. 会社カレンダーが新しく変わりました。お客様のため、働く皆さんのため、新たな働き方の模索が始まります。
3. 昨年、全国のトヨタ販売店で数々の不祥事が発覚しました。原因はさまざまですが、目標を達成するために不正が行われるのはあってはならないことです。数値目標は目的へのプロセスであり、私たちの目的は「幸せの量産」です。コンプライアンスを念頭に、本来の目的をもう一度認識し、当社を含め自動車販売業は「体質改善」という名のモデルチェンジをしていきます。
4. 今年 9 月頃に婦中エリアに出店する新店舗、実は 10 年以上前から土地を探していました。婦中エリアにはトヨタディーラーがありません。新車はもちろんのこと、中古車を軸に、新規顧客を獲得するお店にしていきたいです。建物は 2 階建てで、エレベーターは人用・車用・荷物用の 3 種類完備することになります。ショールームは、2 階にあり、全面ガラス張りで見渡すことのできるパノラマ感満載のショールームになる予定です。



予測不能な未来 何が正解か分からない時代ではありますが、変化を避けるのではなく、変化をいち早く察知して First Penguin Spirit で新しい時代をスタートしたいと思っています。

02 2022 年 会社営業カレンダー変更への経緯

2022 年 1 月より会社営業カレンダーや営業時間が変更となりました。導入された経緯を村井部長にお話を伺いました。

時間変更	休日変更	変更の必要性
就業時間 9:15 ~ 18:00 営業時間 9:30 ~ 18:00 サービス受付 9:30 ~ 17:30	年間休日 112 日 (2021 年 108 日) 店舗休業日 83 日 (2021 年 72 日) 小売・外商・法人・本社 独立カレンダー	<ul style="list-style-type: none"> 完全クローズの増による休日の質の向上 従来慣例を整理、営業および業務時間の明確化 お客様ニーズに合わせてと全社同一カレンダーは困難

会社カレンダー (休日・就業時間・営業時間) 変更は、市場環境変化や社内体制変更に伴い、社員の皆様が働きやすい仕組みや行動へ変革する必要性を感じていました。

2019 年 4 月より当社の営業活動は、お客様軸に合わせた質の高いサービスを提供していく事を目的に、小売・外商・法人へ組織変更しました。法人営業のスタッフの月曜出社への変更はお客様との面着時間をより増やすことが可能でしょうし、店舗・本社での週休導入で休みやすい日に休日設定いただくなど自由度を持たせ、働き方やライフワークが多様化する中での生産性向上を目的としています。

従来のカレンダーでは店舗規模によっては週末スタッフ不足によるサービス低下、もしくは休日出勤も常態化しておりましたので、各部の効率最大化を目的に部門別カレンダーを導入致しました。店舗休業日は昨年の 72 日から 83 日に増やし、ショールーム営業時間をより明確にすることで高効率営業を目指したいと考えています。また、朝礼やお客様受入れ準備は仕事であることを改めて明確にするため、就業時間内で活動いただきます。入室から始業までが短く窮屈に感じられる面がある事は承知しておりますが、まずはトライしていただき皆様の声をお聞きしたいと思います。

今回の変更で働き方の変化や工夫を強いることもあると思いますが、限られた就業時間の中で、質の良いサービスを提供し続けるため労働生産性向上のアイデアを皆様にお聞きしながら来年以降もより良い働き方を検討していきたいと考えています。

03 男性スタッフの育休取得報告!

育休を取得されたサービス技術支援 G の川口さんと砺波店サービスエンジニアの原島さんにお話を伺いました!



サービス技術支援 G 川口さん

Q. 育休を取得されたきっかけは?
 男性の取得が進まない中で一度自分で実践したいというのがきっかけです。取得する意識や仕事の段取り、周りの協力で今回育休取得することが出来ました。



Q. 育休中にされたことは?
 奥さんと相談したところ、男性の育休取得において一時的な育児よりも日々育児に追われている妻を気分転換させてくれる方がありがたいと意見があり、年末の長期連休にプラスする形で育休を取得し旅行へ行かせてもらいました。



砺波店 原島さん

Q. 育休を取得されたきっかけは?
 「出産は体の負担が交通事故レベル」と聞き、サポートしたかったからです。また、男性の自分が取得しこの先、後輩達も取りやすくなればと考えました。



Q. 育休中にされたことは?
 育休中、オムツの交換や沐浴、寝かしつけ等基本的な育児は一通り行いました。復帰後もなるべくたくさん娘と触れ合う時間を持ちたいです。

04 7 月キャリア入社 of 米正さんにインタビュー

去年 7 月に入社された U-CAR STATION 高岡の米正 和範さんにやりがいや今後の抱負などインタビューしました。



U-CAR 高岡 米正さん

Q. 当社の雰囲気はどうか?

今までの会社と違い、地域貢献やイベント等に力を入れていることとお客との距離も縮まり、会社を魅力的なものに感じました。店舗のブログもみんなですること一人一人の良さがでて、読んでいても楽しく感じました。

Q. やりがいを感じた時は?

まだ二度しかビッグイベントを経験していませんが、自分たちでどうしたら喜んでもらえるか話をする中でチームワークも良くなり、日頃の仕事にも活かすことができ、お客様に喜んでもらえることでやりがいを感じました。

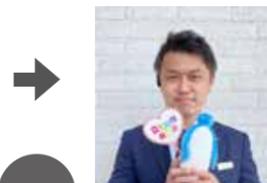
Q. 今後の抱負は?

入社して半年がたち、これから入社される方の見本となるよう心掛けていたのですが、空回りも多くたくさん迷惑をかけてきました。その都度ご指導いただき、少しずつですがネットトヨタ富山の一員になれるよう頑張ります。紹介を増やすことで大きなお客様の輪を作りたいと思います。



THANK YOU RELAY

日頃の感謝の想いをアミーゴのバトンで繋ぐ企画! 感謝の想いを伝えてください♡



FROM

高岡店 土肥さん

高野さんには日々の商談の際に査定を行っていただいています。他社との査定価格の差に対応いただいたり、残価の代替にも貢献いただいております。査定コンテストに出場した際も、しっかり査定の仕方を教えて頂き、査定の面白さも知ることができました。感謝しております。まだまだ未熟ではありますが今後ご指導よろしく願いたします。



TO

U-Car 支援 G 高野さん

土肥さんは日頃から、査定の電話攻撃も多いのですが、その分下取りも多く入庫して頂きありがとうございます。査定コンテストを機に車の見方や面白さを知っていただくことができよかったです。これからも支援が出来るように努力していきたいと思っておりますのでよろしく願いたします。

THANKS MVP

スタッフのちょっとした話を各店長が店長会議でプレゼンし、投票によって MVP が決定! 受賞者にはクリスタルトロフィーとバッジを贈呈しています!



魚津店 井上店長

店舗として「スマイルトーク〜価値ある雑談〜」を蓄積して情報共有しています。泉さんの信念「お客様に安心安全に乗っていただきたい」と作業終わりに必ずバッテリーとタイヤを確認しています。情報をメモに残してくれているので次回の交換が必要なものが分かるようになっていきます。営業スタッフが何度も車の購入をお願いしているが、耳を傾けてくれないお客様が来店されました。営業スタッフが休日で泉さんがいつものように丁寧に対応しました。スリップサインの説明をして実際のタイヤを見てみると交換が必要な状態で車を購入すると言ってくださいました。つなぎを着たサービススタッフの説明は非常に説得力を感じました。スマイルトークは CS だけではなくスタッフも安心して休日が取得できたり、職種が違っても連携できるようになり大変嬉しく思います。



魚津店 泉さん

昨年の秋頃から店舗内で決まった「スマイルトーク」という CS 向上のための取り組みに対してエンジニアとして積極的に参加し、店舗内での情報共有やお客様との信頼関係を少しでも築けるように意識してきました。今回の受賞は大変嬉しいですが、これで満足せずにこれからもお客様や店舗の皆さんからも信頼されるように継続・改善をしていきたいと思っております。

12 月エントリーされた方 本店/片桐さん 富山南店/藤田さん 富山西店/大江さん	高岡店/浦上さん 高岡西店/東爪さん 魚津店/泉さん 砺波店/吉田さん	U 富山/佐伯さん U 高岡/大野さん 外商 G/岩井さん 法人営業 SSG/大山さん
--	--	--