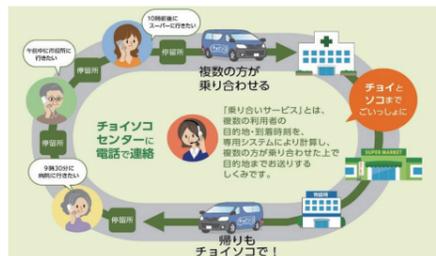


### 01 砺波市 AI デマンド交通スタート

2022年5月から砺波市 AI デマンド交通がスタートしました。導入に携わられたソリューションサービス G 栗山さんにサービス内容を伺いました。

#### ■ 利用方法・サービス内容



- ◆ 砺波市では R5 年 10 月までに全てのバス路線をデマンドバスに置き換え予定
  - ◆ 目的地は市内全ての病院・公共施設と現在のバス停留所
  - ◆ 予約時間：運行 1 時間前予約 9:00 ~ 15:00
  - ◆ 予約方法：コールセンター・web アプリ
  - ◆ 料金：1 回 500 円
  - ◆ 運行形態：自宅→目的地、目的地→自宅
  - ◆ 運行時間：月～土曜日 9:00 ~ 16:00
- 上記以外のサービスは検討中

Q. デマンド交通とは、どのような交通ですか？

デマンド (Demand) とは「需要、要求」という意味で、乗りたいと要望があった場合のみ運行させる交通です。AI を使い地域の实情に合わせた運行方法、運行ルートを固定せずに、路線バスよりも大きな範囲を短時間で移動できるメリットがあります。バス停まで歩いて行かなくても、予約時間にバス (ハイエースやノア等を使用) が家まで迎えに来て、色々なバス停を回らず予定の時間までに直接目的地まで運んでくれます。高齢者の免許返納後の外出支援・健康寿命の延長等を考えた新しい交通の手段です。

Q. 導入の背景や取り組みへの思いは？

モビリティや MaaS に対して理解のない私が、自治体の課題解決を図ることなどできるわけもなく職員の方が私の持って行った情報をもとに全国の事例やシステムを勉強し、砺波市の課題を創り出し、上司そして市長まで上げていただいた事に至りました。株式会社アイシンの方々が、砺波市まで何度も足を運んでいただいた事には感謝しています。課題があっても解決をしない方々がいる一方で、一歩踏み出して課題を創り出し解決する姿勢は本当に勉強になり私にとってなかなか得ることの出来ない経験をさせていただきました。改めて課題は創り出す事を教えていただきました。課題はなくなることがありません。課題があれば解決する。なければ創って解決する。今回の経験をこれからの仕事に活かしたいと考えています。

## CUSTOMER'S VOICE - お客様からの声 -

### トヨタ自動車へお客様からお褒めのメール！当社としても 8 年ぶりの快挙の NEWS

『ホンダ車以外に乗る日が来るなんて自分でも驚き！これも不安を払拭してくれたスタッフのおかげです』

私は昨年、職場の同僚の紹介で初めてトヨタのお店に伺い、12 月に無事ヤリスを納車していただきました。私はこれまでホンダ車オンリーでした。フィットに乗っており、当初はやっぱり乗り換えするのもフィットがいいのではと思ってたくらいです。他メーカー車に乗るなどあり得ないと思っていました。それが、浦田さんが車の魅力はもちろん、T コネクトサービスで出来ることなど、細かい装備も丁寧に説明下さり、不安を払拭でき、ヤリスを購入することとなりました。今はヤリスにして本当に良かったと思っています。浦田さんには本当に感謝しています。



高岡西店 浦田さん

当初はフィットが 7:3 で勝っていたようです。商品の魅力を丁寧に伝えてご理解いただくこと、お客様の不安をひとつひとつ取り除いていったことでご購入いただくことができました。また、T コネクトの説明、マイトヨタアプリプラスを使っただけのリモートスタートアプリなど、しっかりと細かい機能や装備をご説明できたことが良かったです。日頃から、お客様が何を求めているかを聞き出し、気になることをイメージしやすくなるような説明を心掛けています。

浦田さん担当 S 様からのコメント

Q. ありがとうございますの感想は？

今までやってきたことが評価されたと思うととても嬉しいです。



浦田幸造さん(41)に TMC ありがとうの声届く

Q. オフの日のプライベートの過ごし方は？

ネットトヨタ富山のバスケット部に入っているのですが、午前はバスケットをして午後は帰ってお酒を飲みながら夜ご飯を作っています。

Q. お客様の対応で心掛けていることは？

お客様の話をよく聞き何を求めているかを理解すること、お客様と話をしている時の言葉遣いですね。

Q. 今後の目標、意気込みを！

今までやってきたことにプラスワンをし、今よりも多くのありがとうをもらえるスタッフになっていければと思います。

### 02 砺波店 新店長 磯辺さんへインタビュー

2022年4月に本店より異動され、砺波店の店長に就任された磯辺さんにお話を伺いました。

Q1. 砺波店の新店長に就任されて 2 ヶ月が経ちましたがいかがですか？

自分が入社してから長く在籍したお店なので勝手もそこそこ分かっていて、居やすいのですが、店長職の業務が不慣れでまだまだ勉強中です。

Q2. 砺波店ならではのおすすめポイントや強みを教えてください！

お客様がどのスタッフにも話しかけやすく、アットホームな感じが強みなお店です。

Q3. 今後の目標、取組みたいこと、新店長の意気込みをどうぞ！

今のお客様はもちろん、これからのお客様にも一番頼られるお店になれたらと思います。口コミで広まり、一番に選ばれられるお店になれたらと思います。

砺波店 澤田さんからのメッセージ

私は磯辺さんがアドバイザーの時から一緒に仕事をしてきました。仕事を教えてくださったのも磯辺さんです。いろんな職種や店舗を経験されて、磯辺さんなりの目指す砺波店があると思います。

砺波店スタッフをまとめ、店長として指揮をとり、スタッフの能力向上のための指導をしてくださるよう期待しています！



砺波店 店長 磯辺さん

### 03 伏木万葉埠頭 Live Free イベントに出店！

6月12日(日)富山県高岡市伏木万葉埠頭にクルマ、音楽、スケート、ファッションなど様々なカルチャーを体感できるイベント「LiveFree」が開催されました。当社の GR Garage 富山新庄よりクラシックカーの展示、本部スタッフと今年の新入社員が中心となり、電動車いす試乗、缶バッチづくり、ミニ四駆、キッズカートなどのブースを出展しました。



## THANK YOU RELAY

日頃の感謝の想いをアミーゴのボタンで繋ぐ企画！感謝の想いを伝えてください♡

FROM 砺波店 佐野さん

4月からは物流 G へ異動された横井さん。砺波店ではいつも元気で明るくお店のスタッフに声をかけてくれた横井さん。副店長として至らない点などを指導していただき、ありがとうございました。これまで様々な店舗にて長い間の店長業務お疲れさまでした。これからも物流 G で元気で大きな声を響かせてください。

TO 物流 G 横井さん

佐野さん、砺波店での 2 年間ありがとうございました。店舗ミーティングや CS サイエンスなど常に中心になり進行していただき感謝しています。これからも砺波店での活躍を陰ながら応援しています。本社に来た時には物流 G に顔を出してくださいね！

## THANKS MP 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！



富山西店 加田店長

バッテリーの価格や説明を詳しく求められたお客様が来店され、フロアスタッフの若林さんが対応しました。他のフロントスタッフが接客中だったため、エンジニアの岩田さんが素早くフォローしてお客様は理解されて一旦帰宅されました。しばらくすると先程帰られたお客様が再来店されたので、若林さんがご用件を伺いました。「オートバックスに行ってきたら、性能が少し良い商品があり、同価格でバッテリー交換できますと言われました」とのこと。しかし、お客様は長年のお付き合いもあり、接客対応の良さ・安心感・信頼感のある富山西店でバッテリー交換をしたいと思い、お店に戻ってこれ、当日在庫されました。翌日若林さんが朝礼で、「その時対応したお客様のこと、価格も大事ですがお客様にとって接客対応や安心感など、価格だけでなく部分で選ばれていて素晴らしいことだと思います。お客様から選ばれているお店のスタッフとして自分も何が出来るかを考えながら頑張っていきたいです」と皆の前で話してくれました。今回は、岩田さんのフォローもありましたが、富山西店にもまだ不慣れな中、いつも素早く笑顔でお客様をお出迎えし、お客様目線での対応を頑張ってくれています。また、お客様からの声を店舗スタッフにしっかりと伝えてくれたことに感動しました。



富山西店 若林さん

お客様と関わるお仕事の中でこの様な賞をいただけること嬉しく思います。今回は岩田さんがフォローして下さったことがお客様の満足度に繋がったので一人ではとる事の出来ない賞でした。一人のお客様に何人ものスタッフが関わっていることでスタッフ同士の連携の大事さを改めて感じました。富山西店に配属されて 3 ヶ月、まだ至らない所ばかりですが信頼と安心を一人でも多くのお客様に与えられるように今後も頑張っていきたいです。

- 5月エントリーされた方  
本店/石本さん  
富山南店/平野さん  
富山西店/若林さん
- 高岡店/尾田さん  
高岡西店/田中翔太さん  
魚津店/田島さん  
砺波店/窪田さん
- U 富山/中井さん  
U 高岡/橋本さん  
外商 G/三井さん (物流)  
法人営業 SSG/菅谷さん