

トヨタ自動車 渡辺地区担当員 ヘインタビュー

2023年1月より地区担当員に就任された渡辺さんにお話を伺いました。これからどうぞよろしくお願いたします。

トヨタ自動車での略歴

- 2005/2 国内企画部配属
- 2007/1 カローラ店営業部配属
- 2013/1 流通企画部配属
- 2019/1 国内営業部配属
- 2021/1 トヨタカローラ新茨城 現場駐在員として出向

収益改善、中古車事業の強化
構造改革 / 企業風土改善サポート

Q1. 当社や富山県の印象を教えてください

NETT Toyota 富山さんの印象は、建物や空間づくりから名刺や制作物まで全てにデザインが行き届き、心地よいお洒落さに含まれていること、そして、良くも悪くも伝統的な自動車ディーラー業界において、個人を尊重し、今の時代にあった組織に変革しようとしてチャレンジし続けていることです。富山という土地は、自然との距離感が近く、海産物のおいしさが際立っており、訪れるのが楽しみな場所です。(妻や子どもにいつも羨ましがられています)

Q2. 今後どのようなことに取り組んでいきたいかを教えてください

縁あってNETT富山さんの地区担当員となったからには、私の立場で見えるもの、気づくことを伝えたり、何かを一緒に取り組んだりしながら、皆さまがもっと前に進んでいく上でのアシストをしていきたいと考えています。そして、皆さまの取組みを発信して、全国のトヨタ販売店にも刺激を与えたいと思います。また、仕事以外では県内各地の散策、食べ歩き、自転車、釣り、山登りなど妄想を膨らませながらいつも移動してきております。

本店 新店長 伊藤さんヘインタビュー

2022年10月より本店の店長に就任された伊藤さんにお話を伺いました。

Q1. 本店の新店長に就任されていかがですか？

長く本店で色々な経験をしてきたのですが、立場が変わると仕事のやり方や考え方や見え方が違うので、まだ慣れていないというのが本心です。本部の方々や店舗スタッフと協力し合いながら、毎日を乗り切っています。

Q2. 本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。

皆様でご存知の通り、広い敷地と大きな空間の圧倒的なハード面を活かし、多くの賑わいを生み出すことが特徴です。また、ここ数年はハード面だけでなくスタッフのコミュニケーション能力も向上し、日々お客様にとって心地よいサードプレイスのような空間づくりとお互いの信頼関係の構築を図っています。

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！

数字の目標を目指すことはもちろんですが、同時に人の成長を一番に考えていきたいと思っております。お店は人の集合、総合力で出来ています。一人一人の空気、モチベーション、技術、サービスがお店を作り出しているということは、人が良くなればお客様は来店に来られませんか。店舗スタッフ全員が自ら考え、変わろうとすることに飛躍があるという意識を持ち、行動することを大事にしていきたいと思っております。

店舗での取り組み好事例！ in 本店

今回は本店のクルマの納期ガイドと使用しなくなったミニカーを活用した2つの好事例をご紹介します。

課題

1. クルマの長納期化により、どのクルマがいつ頃届くのかオープンになっておらず、お客様がスタッフ聞かないと分からない...

取り組み内容

納期ガイドを作成し、どのクルマがいつ頃届くのか目で分かるようにして、誰でも目につきやすいショールームに設置した。

得られた効果

入ってすぐ見えるところに置いてあるので、大勢のお客様に見ていただき、ガイドを見て成約につながったスタッフも！皆が質問をされたらすぐに納期を答えることができるようになった！

課題

2. お客様からの入電でクルマのこの箇所を言っているのか分からず、エンジニアに正確な情報をお伝えすることができない...

取り組み内容

販売終了した古いミニカーにクルマの部位の名称シールを貼り、答えらるように電話の付近に設置している。

得られた効果

電話中でもミニカーを見ながら話すイメージしやすくなり、お客様から聞いた情報を正確にエンジニアスタッフに伝えることができるようになった！

海外ヒストリックラリー参戦のNETT富山のつながり

当社では、東京大学で授業の一環として行われていた海外ラリー参戦プロジェクトの人材育成に共感し、当社の人材育成の一助になればと共に活動してきました。担当の草加浩平教授が退任、海外ラリープロジェクトの終了に際し、これまでの活動を振り返りました。

当社とのきっかけ

2012年、東京お台場のMEGAWEBにてブース出展していた「東京大学海外ヒストリックラリープロジェクト」のメンバーに品川会長が声を掛け、エンジンの提供や整備合宿、駒場祭にモックカー工作で協賛、車両展示などのサポートをしていくことになりました。毎年恒例となった富山合宿では、整備の方法や流れとラリーマシン作りのサポートを行ないました。これまでの合宿での受け入れ数は、なんと90名！

海外ヒストリックラリー参戦プロジェクトの狙い

単なるサークル活動ではなく授業として行われている学生に海外に目を向け、挑戦させることを目的としたプロジェクト。参戦の条件となる古いクルマをフルレストアすることからスタートし、ラリー車としてのレギュレーションに合致した改造を行ったり、海外渡航の手続きから資金集めまで、そのすべてを学生たちが担います。先輩からの引き継ぎは一切せずに、0からの企画から設計、制作、試験、改良を体験させ、全ての手配を学生自身で行うことで、語学だけでなく渉外活動など幅広い体験ができるようになります。ラリーは減点協議なのでミスして減点されても落ち込む暇はなく、この後ミスしないように気持ちを立て直し、自分たちのポテンシャルを引き出す持久戦の競技。タフな精神力、失敗を引き摺らない強さの醸成も重要でした。

＜当社参加者の感想＞

約2週間のプロジェクト参加で、年齢や経歴様々な方との交流やトラブル対処、不慣れた海外生活を経て人間的に大きく成長することが出来ました。今でもいい思い出になっています。貴重な経験をさせていただきありがとうございました。(サ支援/川口さん)

朝早くから夜遅くまで決して楽ではないスケジュールでしたが、毎日がドキドキワクワクの連続で、無事に完走できたことに感動的な達成感がありました。大変よい経験をさせていただき、感謝申し上げます。(婦中店/西田さん)

緑寿祝い

数え年で66歳を迎える現役世代と高齢世代の節目となる年齢で新たな社会活動への参加を促すスタートラインに位置づけられたお祝いです「66→ろくろく→緑」

NEWS 富山高等支援学校 校外就業体験受け入れ

1月24日から2月3日の8日間、富山県立富山高等支援学校の学生の就業体験の受け入れを実施しました。今回は、U-CAR商品化センターにて中古車の洗浄やコーティング作業、タイヤチェンジサービスでお客様からお預かりしているタイヤのクリーニングなどの就業体験を行いました。挨拶や返事などの声掛けの大切さも学んでくれたようでした。

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！

U-CAR 富山 山田店長

1月26日の寒波の日、昼食を買いに入ったスーパーの入口付近で倒れている高齢女性を発見しました。すぐに店員さんに報告し、救急車が到着するまでの間、地面に倒れている女性の下にダンボールを敷き、出入口の自動ドアを手動に変えてもらい、2人で開閉を行いました。無事、救急車へ引き継ぎができたこと聞いており、外出先でも率先して人助けを行った2人の行動はとても素晴らしいと感じました。

U-CAR 富山 林さん

当日は圧雪された路面が凍り、歩くこともままならないほどに寒い日でした。そんな中スーパーの出入口付近で倒れている高齢女性を発見し、藤澤さんとスーパーの店員の方2名と連携し救護にあたりました。素人ながらにヒートショックだと判断し、女性の身体を冷えから守るようにダンボールを敷いたり上着を被せたりと対応。女性店員には身体をさすってもらい、救急隊員に引き継ぎまで行いました。その後どうなったかは存じませんが、当人が元気であれば嬉しいです。今後もうなった人を見かけたら自分の出来る範囲で最善を尽くせるようにしたいです。

今回初めてこの様な現場に遭遇して自分自身は何をしていいかわからず、一緒にいた林さんの指示のもと、人命救助することが出来ました。今後このようなことが起きた時、自分で考え、動ける人間に成長できたらいいなと思いました。

U-CAR 富山 藤澤さん