ネッツトヨタ富山 CS 情報誌 - アミーゴ♡-
AMIEGOO
WITH YOU
NETZ NETZ TOYOTA TOYAMA A HAPPY RELATION BETWEEN A PERSON AND A CAR TIRES TO CHANGE.
vol.118
2024.7.30

## 01 新担当部長 3 名へインタビュー

2024 年 4 月より、担当部長に就任された 3 名へお話を伺いました。

細呂木部長

Q１、高岡店店長から U-CAR 担当部長として就任されていかがですか？

営業スタッフを経て、高岡店店長を含め 10 年間、店長職を務めさせていただきました。店舗経験しかなく、本部配属当初は戸惑いなどがありましたが、最近ようやく慣れてきた感があります。支援される側から支援する側になったことで、今までの経験を活かし、店舗やスタッフに寄り添い、運営や業務を円滑に実行できるように努めていきたいと思います。また、１台でも多くの良質で安心できる中古車を商品化しお客さまに提供すること、１人でも多くのネッツ富山ファンを作ることが U-CAR 支援グループの役割だと思いますし、私の使命だと考えます。

Q２、今後どのようなことに取り組んでいきたいですか？

【適正な運用】まずは、販売や下取処理においては法令に従い適正かつクリーンに運用できるようまずは取り組んでいきます。中古車は唯一無二の商品、お乗りいただくお客様に丁寧に販売できるよう努力していきます。
【「U」ブランド知名度アップ】当社の中古車はまるクリや評価点、TOYOTA ブランドの安心感から自信をもって提供できる商品と自負しています。もっとネッツ富山の U-car「U」をアピールし知名度を上げる活動を行い多くのお客さまに認知してもらいたいです。

瀬戸部長

Q１、サービス技術部・物流 G・U-CAR 支援 G 担当 GM から サービス技術部担当部長として就任されていかがですか？

この度、サービス技術の専任担当ととなりました。ネッツトヨタ富山のサービス技術力向上や店舗サービス工場の環境改善など、大変な重責を任されることとなり、感謝の気持ちと共に身の引き締まる思いです。これまでの各部署での経験を活かし、スタッフの皆様にこれまで以上に愛される会社風土・環境になるよう努力してまいります。

Q２、今後どのようなことに取り組んでいきたいですか？

サービススタッフの皆さんが迷いなく仕事に取り組めるよう、古い資料の更新やより役立つ情報の展開など、進んで実行していきます。また、どの店舗へ行っても同様な環境で仕事が出来るよう、各店舗の環境改善に取り組んで参ります。少しサービスを離れていた時期もありましたので、若いエンジニアの皆さんともっと親睦を深めたいと思ってます。

栗山部長

Q１、SSG GM から SSG 担当部長として就任されていかがですか？

現在は恒川さんが GM になっていますので現場は安心してお任せすることができ、私の役割が以前と違う事に気がついています（笑）。また営業や店長経験、自治体や事業者と移動課題に取り組んだ経験を活かして、お客様（法人）の仕分けや接触方法などのプロセスを見直しています。それをすることで店舗の皆さんの仕事がしやすい環境や成長の場が出来るようにしていきます。

Q２、今後どのようなことに取り組んでいきたいですか？

今までは主に地域の移動課題の解決に向けて自治体や住民の皆様と「コトづくり」に取り組んできました。
当社は県内で商売をさせていただいています。そういった環境で、自分だけ、自分たちだけが良ければいいのではなく、地域に還元していかなくてはいけないと考えています。店舗を中心とした地域のお客様・住民・事業者の皆様と一緒に関わることで、私たちが地域の皆さまに愛着を持ってもらえる活動に取り組んでいきたいと思います。

## 02 魚津店 新店長 吉森さんへインタビュー

魚津店　店長
吉森さん

Q１、魚津店の新店長に就任されていかがですか？

２年ぶりに魚津店に戻ってきたと思ったら店長のポジションでした。正直なことを言うと「私が店長でいいのですか？？」という思いです。営業研修は１年間経験しましたが、ほぼサービスに所属しておりましたので不安でいっぱいです。とはいえ、新しく学ぶことが多く日々業務に追われていますが楽しんで仕事してます。

Q２、魚津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！

魚津店は営業とサービスの垣根がないところがとても良いところです。皆さんご存じと思いますが、前任の店長が地域貢献に非常に力を入れていたお店です。その甲斐あって地域の方ともいい距離感のお付き合いでいるのが強みです。

Q３、今後の目標、取り組みたいこと、新店長の意気込みをどうぞ！

まずは店舗のスタッフがいつも笑顔を絶やさず、ｈａｐｐｙに仕事ができたらと心から思います。
取り組みに関しては、魚津市以外の地域にも積極的に働きかけて繋がりを広めていきたいです。

## NEWS 第３戦 GR86/BRZ Cup・第１戦 Yaris Cup ダブル優勝！

7 月 13・14 日に富士スピードウェイで行われた GR86/BRZ Cup に出場した松井孝允さんと Yaris Cup に出場した高岡店山口竜也さんが優勝されました。山口さんは予選を 1 位で通過し、決勝では後続の車両が追いついてくる中、見事優勝を勝ち取りました。Vitz レースから数えて 6 年目で初めての優勝です。松井さん、山口さんおめでとうございます！

今回ヴィッツから数えてスプリントレース 12 戦目での初優勝となりました。86 とヤリスのダブル優勝により今 1 番勢いのあるチームですが結果に満足せず研究して次戦も最高の結果を出せるようにしたいと思います。
高岡店
山口さん

## 03 婦中店に「おもてなしロボット」が登場

**婦中店に新しいスタッフ「おもてなしロボット　ペンちゃん（仮）」が加わりました。ペンちゃん（仮）の主な機能や技術をご紹介します。**

ペンちゃん（仮）は、音声認識・視覚認識・自立歩行の技術が搭載されています。２階エレベーター前でお客様をお出迎えをして、ドリンクコーナーへのご案内やお客様がご希望された席へエスコートをするほか、お待ちのお客様に対しておクルマの整備状況のお知らせ、ご来店アンケートのお願いも行なえます。

**LINE UP（車両紹介）**　取扱い車両について、音声と動画でご説明、質問にもお答えします
**INTORODUCTION（スタッフ紹介）**　店舗スタッフをご紹介します
**NAVIGATION（ご案内）**　ショールームのいろんな場所をご案内します
**FREETALK（フリートーク）**　いろんな会話ができますので、どんどん話しかけてください
**ENTERTAINMENT**　ペンちゃん（仮）はお子さんが大好き。じゃんけん・クイズ・ダンスで遊べます
**LINE**　ネッツトヨタ富山とお友達になると、LINE で入庫予約ができます

ペンちゃん（仮）　ホーム画面

今後のペンちゃん（仮）によるお客様へのおもてなし、さらなる進化と可能性を期待し、店舗運営を行っています。
尚、ペンちゃんの正式な名前はお客様の公募から決めたいと思います。　（加田店長）

### U-CAR 富山　ひらきこども園交通安全教室

7 月

6 月 27 日に地域貢献の一環として富山市のひらきこども園で交通安全教室を行いました。もしも車に取り残されてしまった時の指導や紙芝居、缶バッジ作り体験など子供達とふれあうことが出来ました。

### 高山短大特別授業

7 月 1 日に高山短期大学で当社スタッフによる特別授業を行ってきました。トヨタの理念の説明やレースを通してクルマファンを増やす取り組みなどを講演し、当社から持ち込んだレースカーに生徒たちは目を輝かせていました。

### フロアアテンダント・接遇基礎研修

7 月 17 日にフロアアテンダント研修、7 月 18 日に営業・サービス・本部スタッフ向けの接遇研修を行ないました。フロアアテンダント研修はお客様との円滑なコミュニケーションのための対話方法を学び、接遇研修はお客様応対にふさわしい接客方法や言葉遣いを学びました。

### TOYOTA SOCIAL FES!! in 経田海岸

7 月 20 日に経田海岸で TOYOTA SOCIAL FES が行われました。海洋ごみに関する座学を学び、海岸清掃をしてきました。
富山の海を守るために大勢の方が集まり、沢山のごみを拾うことができました。

## THANKS MVP

スタッフのちょっといい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！

本店
伊藤店長

6 月１１日の夕方、年配のお客様がご来店され高尾さんが応対されました。お客様は「プリウスを取りに来た」と言われた為、名前や車、整備履歴などを調べましたが見当たりません。少し様子がおかしいと感じ、話をしていくうちにその方は認知症ということが分かりました。家族に連絡をしようと電話番号を聞いたのですが、２回、３回と番号が間違っておりました。その後、なんとか自宅の番号と繋がり、奥様が来店されました。車はプリウスではなく、軽トラだということが分かり、当店では整備はしておりませんでした。さらに話を聞くと「車がとまってしまった、どこにあるか分からない」と言われました。高尾さんは心配になり、お客様と一緒に歩いて車を探しに行きました。その日は３０度をこえ、暑い日でしたがお客様の記憶をたどり、約１時間かけてなんとか車を発見。サービス経験が豊富な高尾さんは、いくつかの対処法を前もって準備していました。車がとまった原因は故障ではなく、ガス欠だった為、ガソリンタンクを持って出掛けていたので近くのスタンドでガソリンを買い無事、車を動かすことができました。お客様は大変感謝しておられました。感心させられたのはお客様のこと、店舗のことを同時に考えてくれていたことです。高尾さん自身、責任感が強く、店舗に戻りその日の仕事もやり切ってくれました。優しさとたくましさを備えた高尾さんに今後もリーダーシップを発揮し、さらなる成長に期待します。

本店
高尾さん

この度は、サンクス MVP に選んでいただきありがとうございます。当日のお話をさせていただきます。6 月 11 日、１人の年配男性がご来店され、ご用件は「プリウスを取りに来た」と言われました。名前や車のナンバーを聞いても分からない状態でした。お客様はフラフラで危険だったため、ドリンクをお渡しし、ショールームで休んでいただきました。落ち着いた所で再度、聞き出してもやはり分からないと言われ、認知症を患っていると感じました。その後、なんとかお客様のお車まで辿り着き、ご家族と一緒に帰っていただくことができました。振り返りになりますが、１時間以上職場を離れて本店スタッフにご迷惑をかけました。サポートしていただいた皆様には本当に感謝しております。ありがとうございました。

6月エントリーされた方
本店／高尾さん
富山南店／川原さん
婦中店／原島さん・小林さん
富山西店／奥井さん
高岡店・U 高岡／水上さん
魚津店／浦さん
砺波店／朴木さん
高岡西店／沼さん
U 富山／土居さん