

特集① 創立 50 周年を来年に控え…今後のビジョンとは

愛される感動創生企業へ
PRIDE of Netz TOYAMA
チームでやりきる成果とCS
私たち一人ひとりがネット富山です

◆今年の全社スローガン「PRIDE of Netz TOYAMA チームでやりきる成果とCS 私たち一人ひとりがネット富山です」に込められた想いは何ですか？

みんなで頑張る、チームでやりきるというところがネット富山らしさ、ネット富山イズムであり、そしてその強みがネット富山のプライドだと思っています。お客様に対応するスタッフ一人ひとりが会社の顔であり、整備や修理、事務も含めて、その仕事一つひとつがネット富山品質です。社員一人ひとりが Mr. ネット富山、Ms. ネット富山だと思っているので、それをチームとして生かしていき、お客様満足、喜び、笑顔をいただけるように、自分たちの強みに誇りをもって頑張っていきたいと思います。

◆今年どのような点を重点的に取り組みたいですか？

今年は「人への投資・人材育成」を大きなテーマにやっていきたいと考えています。昨年は南店のリニューアル、年末には高岡店U-Carステーションとネットアカデミーの完成など、建物の投資をしてきました。今年も修繕しなければいけないところもありますし、お客様にとって一番嬉しい瞬間である納車の為の専用スペースをつくるなど、建物への投資は継続していきたいです。働く環境面では、エンジニアは過酷な環境で仕事をしているので緩和できるように配慮し、サービス工場の冷暖房を全店舗に設備できるようにしていきたいと考えています。

今年のメインテーマである「人への投資」は、お客様へよりよいサービスをするための人材育成です。「ヒューマンキャピタルプログラム」を用いてネット富山のスタッフとしてどういう仕事の仕方が求められるのか、社員の皆さんに参加してもらってワークショップを行い、より効率の良い働き方でお客様に還元できるようネット富山の働き方を再定義していきます。その上で評価制度の整備も必要になってくるでしょう。このように今年には人に関わる投資や変革を真剣に着手していく年だと思っています。

GOOは4年目に突入したが、今までやってきたことをもっと進化したものになりたいです。マニュアルは当たり前前にできて社員誰もが同じく高いレベルでいること、基本を備えた上でさらにどう応用していくか、お客様の求めていることを先回りして対応できるようにGOOに発展して、マニュアルを超えたプラスアルファの部分を探りたいですね。

僕自身、最近「笑顔」の大切さを改めて感じています。自分がお客として飲食店やお店に訪れた時も笑顔の有り無しで気分が違いますよね。お客様と接する時、笑顔の無い対応は単なる「作業」です。でもそこに笑顔が加わるとサービスやホスピタリティなど「もてなし」や歓待の気持ちが伝わります。笑顔は私たちが1番最初にお届けできる価値ではないでしょうか。そのために日頃から自分の気持ちを良い状態にすることが大事です。忙しくてテンパっている時や、イライラしている時には笑顔は出ませんから、スキルアップして、作業をハイスピードでこなせるようになると心にも余裕が出て笑顔を作り出せるような精神状態になるのではないかと思います。笑顔はお客様に対してだけでなく、スタッフ同士やプライベートの時でも欠かしたくないですね。つくづく笑顔の大事さを実感するようになり、わざわざ「ネット富山にきていただく価値」があるのではないかと考えています。

◆第三子ご誕生おめでとうございます。育児の為に休暇を取得されましたことについてお聞かせください。

男性と女性で男らしさ、女らしさはあっても仕事をする上では一緒だと思っています。育児、家事、介護は仕事と同じようにみんながやるべきことだと思います。仕事の際は仕事に集中して全力投球して、子供の面倒を見るときはスイッチが切り替わってやっていました。ただ…子どもの面倒を見ている方がしんどいし、大変でした。家に帰っても3~4時間は立ちっぱなしで洗濯、掃除、血洗い…働くお母さんは本当に尊敬します。予測不可能な子どもの動きを予想して行動していると、段取りのスキルはものすごく磨かれた気がしています。育児に携わってみて「子育てと人材育成は似ている」と思いました。店長やマネージャーは、職場に自分の息子や娘くらいの社員がいる環境で、よいことをしたり上手にできたら褒め、危ないことや駄目なこと、間違っただけは叱らなければならない。今後はどう育ててほしいのか、本人はどうなりたいたいのかによって適切なアドバイスをし、時には黙って見守りながら育てていってほしいです。自分のことだけを考えるのではなくチームのことを考えて、店長・サービスマネージャー・各部署の所属長には「子育て的マネジメント」をやってもらいたいですね。

人は他社との最大の差別化です。来年は設立50周年、今後5年後10年後どうしていきたいか、もっと考えたいし、社員の皆さんと一緒に考えていきたいと思っています。こうなっていきたいなというのをイメージして、そこから逆算して理想を少しずつ現実に落とし込んで、近づけていくというのは大事なことはないかと思えます。



笹山社長とお子さん 育児風景

January

5日 拝賀式
笹山社長のスローガンに込めた想いやファーストベンギンスピリッツであり続けること、店長たちの決起文を聴き、身を引き締めました。2017年PRIDE of Netz TOYAMA スタートです。

12日 新型ヴィッツ HV誕生
効率を一段と高めたハイブリッドシステムを搭載。This is, Vitz!

14日 東京オートサロン視察
25日 全国トヨタ販売店・スタッフ表彰式

5年連続で総合表彰を受賞しました！メーカー表彰として温井さん（法人営業課）、濱田さん、青木さん、坂井さん（本店）が表彰パーティーに出席されました。

特集② 当社初！TOP CREW(トップクルー)2名認定！

『TOP CREW』とは、全国トヨタ技術検定1級取得のエンジニアの中からトヨタの各販売店が候補者を選出し、トップクラスの総合診断技術力と、高いコミュニケーション能力を持ち合わせたエンジニアだけが認定される制度です。トップエンジニアの中のさらにトップとして認定されるため、非常に難易度が高い試験です。ネット富山初、エンジニアの模範となる2名が認定されました。

TOP CREWとして認定されたお二人にインタビュー♪
～認定への喜びと後進へのメッセージ～

サービス業務
中川久志さん



合格できたという安堵の思いでいっぱいです。試験勉強を振りかっってみると、学科範囲が広範囲で覚えることがとにかく多いです。トヨタ検定3級~1級、1級リフレッシュ、TSSやITSなどの新技術、現在のトヨタ車すべての技術知識が必要です。日々新しくなっていますね。どんな検定や試験でも、その資格取得の欲求が他の欲求にどれだけ勝てるか自分との戦いだと思います。勉強したことは決して無駄にはならないので日々研鑽に励んでください。

高岡店
東爪清剛さん



合格通知を聞いて純粋に嬉しくて、泣きそうになりました。学科は出題範囲が非常に広く、内容を理解しながら覚えることに苦労しました。実技では正常なデータを把握していないと不具合を見つけることができないのでひたすら勉強しました。TOP CREWとして自覚を持ち、全てのエンジニアの見本となるように今まで以上に気を引き締めていきます。努力は報われると思います。諦めることなくチャレンジしてください！

U-CAR STATION 高岡 U-Carステーション OPEN！



呉西地区のU-Car拠点として独立した展示場を作り、若いお客様にも気軽に来店していただける店舗として誕生しました。商談スタイルは個室や間仕切りで仕切られている欧米で主流のレイアウトを採用し、店内は天井が高く開放感があり、本革ソファや「KOONE」による空間音響、リラクゼーションできる空間になっています。天候の良い季節には広いエントランススペースを和んでいただけます。ぜひお立ち寄りください。

高岡 U-Carステーション 西田店長インタビュー！

1月14日・15日のオープニングイベントを無事終えることができました。今冬一番の大寒波が襲来した足元の悪いなかでしたが、約80組のお客様（うち5組フリーのお客様）にご来店いただきました。店舗内は、アメリカンスタイルの商談コーナー、北欧デザインのインテリア、お客様をお迎えする店舗正面は一面格子ガラスとおしゃれでカッコいい店舗になっています。お客様からは「カフェや喫茶店のようですね」「中古車展示場とは思えない素敵なお店ですね」とお褒めのお言葉をいただいています。私たち高岡U-Carステーションスタッフも心機一転名実ともに「カッコいい営業スタッフ」「カッコいい高岡U-Carステーション」を目指して頑張っていきます！！ 高岡U-Carステーション 西田店長



ネットアカデミーリニューアル！

12月末にリニューアル工事が完成したネットアカデミー。ネット富山の歴史を感じつつ、落ち着いて学べる環境が整いました。本社からは道路を挟んで斜め向かいと少し離れていますが、ぜひ一度お立ち寄りいただきご覧ください！



NEW ネットアカデミーの魅力について熱く語っていただきました！！

ネットアカデミーリニューアル完成しました！なんといってもおすすめは、ネット富山の技術の歩みが飾られているところですね！！歴代のトヨタ検定取得者、勉強してきた人たちの歴史を感じられるようになっています。顔写真入りプレートはカッコいいです。サービス工場にはエアコン完備し、研修棟ガラスは2重サッシ、壁は防音が施され外からの騒音を軽減した造りになっています。これから勉強するスタッフがよりよい環境で学べる体制が整いました！頑張ってください！！



サービス業務 瀬戸さん



2階へ繋がる階段にはネット富山の歴史が…

2階研修室 椅子はクッション付

受賞・認定プレート