

特集① 51年目のネット富山 笹山社長 新春インタビュー

◆昨年、創立50周年に様々な取り組みが行われ、変革期真っ只中にいますが、改めて、現在ネット富山が行っている改革について社長の想いなどを教えてください。

＜自動車業界の今、100年に一度の大変革期＞
100年前、アメリカではT型フォードの普及により、人々の移動の足は1500万頭の馬から自動車に置き換わりました。そして今、AIやEV、コネクテッド等の技術革新とクルマへの多様なニーズの変化により移動に関わる状況は大きく変わろうとしています。



本部フロアのリニューアルしたパノラマ会議室にてインタビューにお答えいただく笹山社長

＜トヨタの未来、GoogleやAppleなどIT企業も『移動』に関する事業へ参入＞
トヨタの豊田章男社長は「今までの延長線上に我々の未来があるわけではない／先の見えない闘いと、相手が誰かもわからない闘いが始まろうとしている／勝つか負けるかではなく、生きるか死ぬかの闘いである」と言っています。これはメーカーだけの話ではなく、販売店も同じ新時代に入りつつあります。ネット富山が半世紀後に100周年を迎えられるどころか、10年後・20年後に会社は存続できているのか？という危機感を僕は強くもっています。それらを考えた変革の第一歩が昨年に行われた50周年の大改革です。

新人事評価制度(HCP・ヒューマンキャピタルプログラム)、本部体制再編、ITツールの各種導入など、皆さんも慣れないことに戸惑いがあるかと思いますが、5年・10年と経った時に社員の皆さんが必要な改革だったと思えるように、今後も更なる改善に取り組んでいこうという思いを持っています。悲観的になる必要はありませんが、将来に対する危機感を携えた上で、社員と皆さんの家族の生活や、地域経済を担っているネット富山が、未来永劫に生き残り続けるための挑戦であるご理解いただきたいと思います。変えることが目的ではありません。変革は生き残りの手段です。それを会社や社員、地域にとってより良いものにするために“皆さん一緒にやりましょうよ！”という気持ちです。



◆2019年拝賀式での『CSこそが我々の商品』宣言については？
自動車の製品価値を作るのはトヨタ自動車の仕事、保険商品の価値を作るのは保険会社の仕事です。では、それらを販売する当社の価値は、ネット富山の社員の皆さんです。人口減少による販売台数の低下や、いずれトヨタの全チャネルで同一車種を扱うようになる中で、ネット富山でご購入やご入庫して下さったお客様が“気持ちの良い買い物だったな”と感じていただくにはCS(Customer Satisfaction・顧客満足)は不可欠です。どこで買っても同じと思わせず、選ばれるための差別化商品がCSであり、CS向上は僕たちが努力して創ることが出来る唯一の価値だと考えています。

＜CS・地域貢献活動・販売活動を『同義語』にしたい！＞
地域貢献と言うと、少し堅苦しく大層なことに感じますが、経営ビジョンに掲げている“愛される感動創生企業”の意味の中では、地域の皆さん・ご近所の皆さん・富山の様々な皆さんに、小さなことでも何かお役に立ちたい！と本気で思っています。お役に立って、仲良くなって、ネット富山のCSV(Creating Shared Value・共有価値創出)に共感していただいて、その結果当社のお客様になってほしいと願っています。地域貢献活動(お役立ち)＝CS＝会社の利潤がうまく回転することによって、その先に社員皆さんの豊かな将来が描けることを信じています。

CS = 満足
CD = 歓喜 → 感動 → 感謝
CSV = 共有価値創出 (クリエイティング・シェアード・バリュー)

＜CD(Customer Delight・顧客感動)とは？＞
正月休みに東京・豊洲にある teamLab Planets TOKYO に家族で行って来ました。teamLab Planets は、訪れた人がその空間に没入でき、アートの中に入り楽しむことができるデジタルアートミュージアムです。場内は靴を脱いで裸足で楽しめます。時に水の中に足を踏み入れたり、身体全体で作品を感じられ、僕も子供たちもとっても楽しんで感動してきました。インスタ映えするお薦めスポットですので、皆さんも社員旅行などで東京に行った際にはぜひ体験してみてください。

しかし、歓喜と感動はありましたが、そこに“感謝”は無かったです。何故だろうと考えましたが、素晴らしい新感覚アートを体感する過程で、「ヒトの介在」が無かったからだ気付きました。ディズニーランドは、楽しさ・感動に加えて、キャストがもたらすホスピタリティーによる感謝があります。ヒトの存在が、「歓喜→感動→感謝」へと昇華する重要なファクターなのだと思います。この先ネットで車を買える時代になった時には、はたして「感謝」という概念は残るのでしょうか。 ネット富山は皆さんのCS力によって、お客様に歓喜・感動、そして感謝していただけるカスタマーデライト(CD)を目指します。



素足を浸ける水の中に魚などの映像が浮かびます

◆プライベートのお話を教えてください！
実はうちの子供たち(女の子3人)に、僕が社長だということは内緒にしています(笑)ただ、ネットのイベントや白川郷の体験学習などで「社長！」と呼ばれているのを聞いて「パパ、社長なの？」と尋ねられますが、「違うよ、普通の人」と答えています。



第2期工事後の本部フロアと笹山3姉妹♪

お嬢さんたちがいらっしゃるときには、「笹山さん」とお呼びしましょう♪ 笹山社長、貴重なお時間をいただきありがとうございました！



特集② 全店舗おすすめ紹介リレー in 高岡店

当社はお客様からこのお店は一味違う！このお店に行きたい！と思っただけのような独自の店舗づくりに注力しています。店舗ごとのおすすめポイントや自慢できる場所、店舗オリジナルの取り組みやおもてなしを紹介していきます。第2弾は、高岡店です！

店舗データ

店舗名：ネットトヨタ富山株式会社 高岡店
所在地：高岡市新成町3-25
社員数：26名(男性22名/女性4名)

ものづくりの町高岡。店内に設置されたシェルフには高岡の鋳物、イスはアルミを用いるなど随所に高岡の産業を取り入れ、シックな内装も印象的。町に溶け込む場所になってほしいとの想いが込められています。

高岡店サービスエンジニア 原さん

ショールーム内に展示車を入れておりません。ごゆっくりおつろぎいただける空間づくりを大切にしています。

大きな水槽に10種類の熱帯魚、小さな水槽にはカクレマノミが泳いでおり、「癒される」とお客様から喜んでいただいています。

ネスカフェの本格派コーヒーマシンをご用意。大好評です！

高岡店フロアスタッフ 渡辺さん

Thank You Uレ-

スタッフの一人ひとりへの日頃の感謝の想いをアミーのバトンで繋ぐ企画です！なかなか面と向かって伝えることが出来なかった感謝の想いを伝えてください♡

FROM : U-CAR ｽｰｼﾞｮﾝ高岡 中川さん

中野さんへ

私のお客様に最適なU-Carをいろいろ探して見つけてくれてありがとう！これからも無理難題を言うかもしれないけど、よろしく！！

TO : U-CAR ｽｰｼﾞｮﾝ高岡 中野さん

1月

- 7日 拝賀式
平成最後の拝賀式が行われました。各店長の決意表明と共に2019年の幕開けです！
- 11日 東京オートサロン視察
約200万円相当の高性能カスタムパーツが組み込まれた「86 MFGコンセプト」が展示されていました。
- 13日 ヒストリックラリー壮行会 in 東京大学
今年には川口裕裕さん(サビテ技術G)と北山卓也さん(本店)が参加するため27日よりモナコのモンテカルロに出発！
- 20日 新型プリウス発表会
内外装のデザインが変更され、専用通信機DCMが全車に標準装備されたことでコネクテッドカーになりました。トヨタセーフティセンスも全車標準装備となり安全機能が充実しています。

ネット富山「D-1 グランプリ」スタート

D=ダイエット 健康企業宣言

2017年10月より取り組み始めました健康企業宣言ですが、昨年1-3月に魚津店にて先進的に行われたD-1グランプリを今回全社展開の取り組みとしてスタートしました。体重削減、体脂肪率削減、禁煙の3項目にて計38名の方にエントリーいただいています。4月の測定時に改善された方には、笹山社長厳選のプレゼントが当たります！日々の小さな意識の積み重ねが自分の健康に繋がります。これから繁忙期となりますが、心も身体も健康で過ごせるよう声を掛け合い意識を高めていきましょう！

♥ MY HOME PET ♥
我が家のペット自慢

ゴールデンハムスターの2歳、まるです。おとほけ顔に癒されています。

法人営業G大山さん家のゴールデンハムスター まるさん