

特集① ベトナムからの技能実習生にインタビュー

2019年11月よりベトナムからの技能実習生のハイさん、トアンさんがネット富山のスタッフに加わり、本店サービスに配属されてから1年が経ちました。緊張の毎日だったかと思いますが、1年後は日本語も話せるようになり仕事でも活躍できるようになった2人にインタビューを行いました。ネット富山のスタッフとして、とても頼もしくて大切な2人をこれからも応援していきましょう！

■日本に来てうれしかったこと、楽しかったことを教えてください
日本は綺麗で静かですが、ちょっと寒いです。先輩は私に仕事と日本語を教えてくださいました。みんなと一緒に会社の親睦会行って楽しかったです。これからもよろしくをお願いします。

■これからの仕事でやってみたいことを教えてください
エンジンの構造をもっと学びたいです。

■日本に来てうれしかったこと、楽しかったことを教えてください
うれしかったことは日本語を話せるようになったことです。皆さんからいろいろなことを教えてもらいました。岩瀬浜で海水浴をしたり、富山城などいろいろなところへ行って楽しかったです。

■これからの仕事でやってみたいことを教えてください
車検や点検をどちらも、もっと上手にできるようになりたいです。



特集② フロアアテンダント MTG 開催・始動！

当社のNPS向上に取り組むにあたりショールームでの接客をメインとする店舗女性スタッフの対応が欠かせません。これまでの店舗事務職としてではなく、フロアアテンダント(FA)としてホスピタリティマインドをもって店舗間格差のない高いおもてなしが必要であると考えています。今年7月より1ヶ月ごとの5回に分け、フロアアテンダントとしての目指すべき姿やヒトやモノを介しておもてなし、業務内容について話し合う場を設けてきました。5回目にはWinWinの河口さんよりフロアアテンダントに向けた講演をいただき、全体を通して、「気付き」を得たMTGとなりました。

Q. フロアアテンダント(FA)とは？

おもてなしに特化し、お客様の満足向上を目指す専任スタッフです。おもてなしとは、「気付き」+「行動」です。お客様を観察する洞察力と推測して行動することがおもてなしにつながると考えています。FAの皆で決めたFAのキャッチコピーは、「お客様に寄り添い過ぎやすい空間をつくるエキスパート」となりました。

Q. フロアアテンダント(FA)の具体的な仕事は？

各店舗で求められていることから話し合いをしました結果、ソフト面とハード面の両面が求められていました。ソフト面…居心地の良い空間、コミュニケーション、目配り、気配り、心配り
ハード面…店舗の4S、商品知識、来店システムの活用、ブログ
これまでの行動におもてなしの意識をプラスして取り組んでいます。

FA ロゴ

Attendant

アルメリア(ハマカンザシ)をモチーフとしたシンボルを女性らしい繊細な線表現。寒暖や痩せた土壌、塩害にも耐える性質を持ち、どんな環境でも凛と咲く女性の強さをデザインに込めた。アルメリアの花言葉は「おもてなし」で、ヨーロッパではレディスクッションとも呼ばれ、8枚の円からなる花は八方と見渡しながらお客様柔らかに迎える「おもてなし」の心構えを込めた。アテンダントの「A」は、心の架け橋をキーコンセプトに吊橋のフォルムと、3つの要素(目配り、気配り、心配り)の意味を持ち、キラキラしたデザインで構成。

特集③ スタッフの健康増進に“KARADAカルチャー”

当社では福利厚生の一環としてこの度“KARADAカルチャー”の法人会員に登録をしました。当該施設は、富山市総合体育館の建屋内にあり、新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染リスクを低減しつつ身体づくりを行える、個室型のジム・スタジオです。年会費は会社支援、スタッフの皆さんは利用時間帯の費用だけで個室型ジムを使用できます。(1,100円税込/1時間)1ルーム1名から4名までOKなので家族や友人と一緒にご利用もできます！

■ 利用方法

- ネットで使いたい時間・ルームを予約
https://karada-culture.com/tts/index.php
- クレジットカードで事前決済で予約完了
- 当日は社員証または名刺を持参

◆ 初回オリエンテーション 平日 13～20時
店長さんよりマシン使用説明やメニューの提案をしていただけます！
詳細は Handbook 社内資料に掲載されています

■ ACCESS

KARADAカルチャー tts 富山 環水公園店
富山市総合体育館内
お問い合わせ：0766-84-5252
営業時間：月～土 10:00～21:00
日・祝 10:00～18:00
定休日：年末年始および体育館休館日

シャワールームも利用可能です

入り口横にはおしゃれなジューススタンドもあります♡

他の利用者や区切られた空間のため感染リスクを抑えられます

特集④ 本社敷地内紹介リレー in U-CAR 支援G

普段なかなか目にする機会が少ない本社敷地内を各部署リレー方式でご紹介します。今回はU-CAR支援Gです！

U-CAR 商品化・まるまるクリンの流れ

①内装工程
②外装工程
③乾燥工程
④品質評価工程

拠点名：ネットトヨタ富山株式会社 U-CAR 支援G
所在地：富山市新庄本町3-3-33
社員数：16名(男性15人/女性1名)

お客様から下取りしたクルマをU-CAR(中古車)として商品化出来るように、シートを外しての室内クリーニングやエンジンルーム内のクリーニング、手作業によるボディの磨き作業、品質をチェックする作業が行われている。

専用乾燥機で車内をしっかりと乾燥させます。

U-CAR 支援Gスタッフ 安井さん

ボディ全体の鉄粉を除去し、コーティングをします。エンジンルーム内も高圧洗浄機と専用洗剤で汚れを一掃し艶出し作業を行います。

トヨタ認定車両検査員の資格を持ったスタッフが傷やへこみ・修復歴・補修跡の最終チェックを行い、ようやくHPにアップしお客様に購入していただけるようになります！

ネットトヨタ富山 安心サポートデスク運用開始

12月より、お客様満足度向上とお客様掌握のため、「ネットトヨタ富山 安心サポートデスク」の運用が開始されました。安心サポートデスクでは、休日・時間外のトラブルに関して24時間365日、専門のオペレーターが的確な緊急対応をします。(お客様の登録は不要)

安心サポートデスクがお客様からの安心コール対応した場合、状況の把握・損保会社との事故の取次・必要に応じて搬送の手配をし担当店舗へ報告書がFAXされますので、担当スタッフは報告書を確認し翌営業日にお客様へのフォローができます。

運用開始に伴い、車検証ケースに入っています【もし、事故が起こったら！】のチラシも新しくデザインが変わりました。スマホアプリをインストールしておけば、予期せぬトラブルで慌てている現場でもスマートフォンからスムーズに安心サポートデスクに繋ぐことができます。

0120-08-3810

マッハ サポート

0120-08-3810

業務フロー(例・事故・JAF非会員)

①事故の連絡 ②事故の取次 ③内容確認 ④ロードサービス手配 ⑤手配報告 ⑥完了報告 ⑦夜間休日入庫または損保一時預かり ⑧完了報告引継 ⑨完了報告引継 ⑩お客様フォロー

スマホアプリもご登録ください CHECK

緑寿祝い

緑寿祝いとは…
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→緑緑」

勤続42年
U-CARステーション高岡
中居 俊明さん

Q. 勤続42年を振り返っていかがですか？
入社から今まで皆さんの指導、応援をいただき大変感謝しております。たくさんの人との出会う機会をもらって楽しい思い出をありがとうございました。

Q. 今後の過ごし方は？
健康に気を配り、農業と地域の活動に励みたいと思います。

Thanks MVP賞

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投票によってMVPが決定

富山南店 高柳店長

富山南店サービスをご利用されたお客様の話です。山岸さんは初対面でしたが、お客様からの質問に対して丁寧に、数分間のやり取りの中でお客様が感動されたということで、お客様より感謝のお手紙をいただきました。「先日、お世話になりました。●●です。とても温かなお気遣いをしていただきありがとうございました。何日たっても山岸さんとお話した数分間がとても嬉しく感謝の気持ちを手紙でお伝えしたくなりました。コロナ禍の中で三密を避けなければならず、実はネットに行くのも心配でしたが、山岸さんから元気をいただきました。山岸さんは社員の想いを熱烈に話してくださり、愛情深い立派な社員さんだと感じました。心から来客者を大切にしてくださっているんですね。ありがとうございます。心より感謝と愛を込めて…♡」という内容でした。数分間のコミュニケーションの中でお客様にこれだけのことを思っていただけという山岸さんのコミュニケーション能力の高さに感動しました。

「サンクス MVP とったよー！」高柳店長からの一報にとっても驚きました。思い返しても、こちらのお客様との会話は精算～お見送りというほんの少しの間で本当にたわいもない会話でした。お客様対応に限らず私は平日、人と接する際「自然体」ということに重きを置いています。お客様や誰かの前だけ、良い立ち振る舞いや取り繕うのではなく、粗を隠す必要の無いきちんとした人でありたいと考えています。もちろん！状況に合わせて色々な対応しますが…お客様の前でできない言葉遣いや言動は、お客様がいない時でもしない！を大前提として日々接客対応しています。(私が器用じゃない故に行き着いた考えなんですけどね)そして、今回サンクス MVP を頂くきっかけになったこのお客様は「山岸さんとお喋りが心温まる時間でした」と、後日南店へお手紙を書いて持って来てくれました。「顔や目を見て伝える、直筆で想いを伝える」その心くばりの持つ力や温かさをこのお客様に改めて学ばせていただきました。「謙虚にして驕らず、更に努力を」。このことを胸にこれからも自分自身をアップグレードしていきたいと思えます。

富山南店 山岸 彩音さん