

2021年3月10日

事業者名 愛媛トヨペット株式会社

代表者名 代表取締役 横田知明

理念

私たちは経営理念の実現のため、「地域の皆さまと共にまちを豊かに。」のコンセプトのもと、地域の皆さまの暮らしやカーライフがより安心・安全で充実したものになるよう品質の高い商品やサービスの提供に努め、お客様に信頼され愛される企業を目指します。

取り組み方針

①経営トップのコミットメント

「この街で、みんなが笑顔に」というビジョンを掲げ、地域の困り事やお客様の声を全社員で共有し、より良い品質の向上に努めます。

①【令和2年1月～令和2年12月 取り組み活動報告・フォローアップ】

■地域の子育て中のお父さんお母さん方を対象にした「愛媛トヨペット TSU・NA・GU 子育てセミナー」において、クルマに関する困り事やお悩みをスタッフが一緒に解決を図る座談会を定期的を開催しています。

■交通安全啓蒙活動の一環として、9月に全店舗で立哨活動を実施しました。



②コーポレートガバナンスの確保

お客様のご意見・ご指摘・ご要望等は真摯に受け止め、事業活動改善の柱であり企業理念実現の基として営業企画委員会で協議し、経営方針や施策、営業活動に反映して社員と共にお客様満足の更なる向上に努めます。

②【令和2年1月～令和2年12月 取り組み活動報告・フォローアップ】

■お客様からいただいたご意見は担当部署から店長へ報告し、店舗で事実関係を確認したうえで課題解決に向けた協議・対応を行っています。対応後は店舗から担当部署へ結果をフィードバックしてもらい、全社員で情報共有を図ります。

■令和2年度は新型コロナウイルス感染症に関するご意見を多くいただきました。全社員の体温測定、マスクの着用、社員とご来店いただくお客様の手指消毒の徹底や定期的な換気はもちろん、ご入庫いただいたお車の消毒や店内のパーティションの設営、空気中を浮遊する菌やウイルスを吸引・抑制する次亜塩素酸空間除菌脱臭機の設置等、感染症対策の強化に努めました。

■新型コロナウイルスとのW感染を防ぐため、インフルエンザの予防接種を強く全社員へ呼びかけました。接費用の一部を会社が補助し、77.2%の社員が接種を済ませました。

③従業員の意識の醸成

お客様一人ひとりの暮らしに沿った提案やサポートを行えるよう、専門的で正確な知識や技術を身に付けた社員を育成し、より安心・安全なカーライフをお客様が送ることができるようにサポートします。また、会社へ寄せられた「お客様からの貴重なご意見」を社内用のウェブツールを利用して定期的に発信し、全社員での情報共有を図ります。

③【令和2年1月～令和2年12月 取り組み活動報告・フォローアップ】

■お客様から届いたお褒め・お叱り・ご要望等のご意見を、「お客様からの貴重なご意見」として全社員へ向けて週に1度展開し、情報共有を図っています。いただいたご意見を元に、店舗のお客様対応力の向上や、より快適にお過ごしいただけるようなお店づくりに取り組んでいます。

■お客様への商品提案、商品説明をより分かりやすく迅速に行うため、タブレット端末を全店に導入しました。特に点検整備時には、作業をしたサービスエンジニアがお車の点検箇所を撮影してお客様にお見せするため、お客様が愛車の状態を一目で把握することができ、受付からお引き渡しまでの時間の短縮にもつながります。またペーパーレスによる経費削減、スタッフの生産性向上にも寄与しています。

④情報提供の充実と双方向の情報交換

クルマは使用されるお客様の家族構成や年齢、ライフスタイル等によってお選びいただく車種が異なります。そのため、お客様のご意見やご要望をしっかりと伺いし、最適なお提案ができるよう積極的な情報交換を行います。また、ホームページ・メディア・店頭でのお客様対応を通じて、分かりやすく充実した情報発信を実施します。

④【令和2年1月～令和2年12月 取り組み活動報告・フォローアップ】

■ホームページを活用し、新型車情報や安全技術の提案等、お客様へ安心・安全の情報発信を積極的に行いました。

■店舗ブログやSNS（インスタグラム、Facebook等）では店舗の取り組みやイベント情報を発信し、お子様からご年配のお客様まで楽しんでいただけるような情報を個性豊かに発信しました。



⑤消費者や社会の要望を踏まえた改善

環境や人に配慮されたハイブリッドカー、自動ブレーキなど安全装備車の普及を推進させます。私たちが販売したハイブリッドカーの台数と同じ数の苗木を地域に寄贈する「ふれあいグリーンキャンペーン」を今後も継続して開催して、地域の皆さまと一緒に植物を育て、緑と人・人と人のふれあいのある豊かな街づくりに貢献します。また、未就学児や小中学生に向けての交通安全啓発教室や出張授業を通して、地域の子供たちの安全を守るとともに、環境保全やクルマに対する興味・関心をより高め未来に繋がる環境教育に取り組みます。

⑤【令和2年1月～令和2年12月 取り組み活動報告・フォローアップ】

■店舗や愛媛県内の教習所において、計10回のインテリジェントクリアランスソナー（ICS：踏み間違い時サポートブレーキ）体験会を開催しました。インテリジェントクリアランスソナーとは、アクセルとブレーキの踏み間違いやシフトレバーの入れ間違いで起こる衝突被害の緩和をサポートしてくれるシステムです。これからは、先進の安全装備を一人でも多くの方にご体感いただき、安全装備車の普及を推進させていただきます。



■令和2年8月の「第12回 夏休み親子環境教室」は、新型コロナウイルス感染症対策として定休日にショールームを開放し、マスクやフェイスガードを着用しての開催となりました。プリウス PHV を電源供給源として包装紙からハガキを作成したり、環境にやさしいクルマについて学ぶエコカー教室、保護者向けの ICS 体験会を通して、たくさんの親子に地球環境やエコロジーについての知識を深めていただくことができました。



■「ふれあいグリーンキャンペーン」は緑と人・人と人のふれあいのある豊かな街づくりをめざして、国土緑化推進機構の協賛を受け毎年開催しており、令和2年度に45回目を迎えました。例年は私たちが販売したハイブリッドカーの台数と同数の苗木を寄贈していますが、今回は地域からの要望もあり緑化活動用テント・チューリップの球根・プランターを寄贈しました。11月に愛媛県松山市の松山総合公園で贈呈式を行い、またチューリップの球根は地域の幼稚園の皆さんと一緒に植えました。

