

2022年3月23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3年1月～令和3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に開催しています。新型コロナウイルス感染症対策により面着ではなくオンラインでのセミナー開催となりましたが、ご自宅でお子さんと一緒に参加される方も多く、また県内各地からご参加いただくことができました。

■交通安全啓発活動の一環として、令和3年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本部会議で協議し、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3年1月～令和3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3年度は前年度に引き続き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消毒、こまめな換気はもちろん、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置、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、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。接種費用の一部を会社が補助し、77.6%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3年1月～令和3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。

■お客様にスマートフォンのアプリ「MyTOYOTA 整備手帳」を積極的におすすめしました。これまではお客様がお車の点検予約や整備予約をする際、店舗へのご来店やお電話にてご連絡をいただいていたのですが、MyTOYOTA 整備手帳をご利用いただくことで24時間365日いつでもどこでも簡単にご予約ができます。これにより、営業時間外や定休日でも予約や日程変更ができると大変好評をいただくことができました。また、MyTOYOTA 整備手帳アプリでは点検予約以外にも過去の整備歴や今後の点検予定の管理ができたり、担当者へご質問やご要望を連絡するコミュニケーションツールとしても使用できる等、役立つ豊富なコンテンツがお客様の安心なカーライフをサポートします。

### 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3年1月～令和3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、スタッフのおすすめ車種特集や各店の店長紹介等を発信し、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。



#### 店長ブログ 第2弾

各店舗の店長のブログ第2弾！

※撮影はすべて店舗の撮影機材を使用しております。



### 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プラグインハイブリッド車(PHEV)・ハイブリッド車(HEV)・電気自動車(BEV)、自動ブレーキなど安全装備車の普及を推進させます。人と地域を緑でつなぐ架け橋となることをテーマにした社会貢献活動「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3年1月～令和3年12月 取り組み活動報告・フォローアップ】

■令和3年7月、「愛媛トヨペットえひめのみらい応援基金」を設立しました。愛媛県における次世代の環境技術支援や、カーボンニュートラル・脱炭素社会実現を目指し、お客様にカーボンニュートラル貢献車両をお買い上げいただいた毎に1,000円～2,000円を積み立て、役立ててまいります。

#### 【対象車種と積立金額 ※2022年3月現在】

プラグインハイブリッド車 (PHEV) 2車種：2,000円/台

ハイブリッド車 (HEV) 23車種：1,000円/台

電気自動車 (BEV) 2車種：1,000円/台

#### 【令和3年7月～12月のえひめのみらい応援基金積立実績】

販売台数 366台・積立金額 372,000円

■令和3年8月の「第13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。使用済の包装紙を用いたポストカード作り、箱や瓶をふろしきで包む体験会、環境にやさしいHEV車について学ぶエコカー教室を通して、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3年度に46回目を迎えました。今回は地域からの要望でチューリップの球根386玉・プランター63個・培養土63袋・エンジン草刈り機2機を寄贈しました。

12月に愛媛県松山市の松山総合公園で贈呈式を行い、朝美保育園の皆さんと一緒にチューリップの植えつけや落ち葉拾いを行いました。球根、プランター、培養土は市内の保育園や幼稚園にも配布され、地域のたくさんのお子もたちに喜んでいただくことができました。

