

令和5年3月16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

私たちは企業理念の実現のため、「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4年1月～令和4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やお母さんを対象にした「愛媛トヨペット TSU・NA・GU 子育てセミナー」では、クルマに関する困り事やお悩みを聞き、スタッフが一緒に解決を図る座談会を定期的で開催しています。今年度も、新型コロナウイルス感染症対策により、オンライン開催や毎月県内の保育・幼稚園や児童館で配布される子育てフリーペーパーへの紙面掲載となりましたが、季節に合った困り事やトラブルについて取り上げ、予防や対策についてのアドバイスをしました。

■交通安全啓発活動の一環として、令和4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4年1月～令和4年12月 取り組み活動報告・フォローアップ】

■令和4年4月より、各テーブルにお客様のご意見を伺うアンケートシステムのQRコードを設置しています。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。

■感染症対策によりキッズコーナーのおもちゃは撤去していましたが、お客様から「待ち時間に小さなお子さまが退屈してしまう」とのご意見がありました。そこで共用ではなく、安心して個別でテーブル席にて楽しんでいただけるおもちゃ（折り紙やぬり絵、ペーパークラフト、消毒済の絵本など）を豊富にご用意しました。

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4年1月～令和4年12月 取り組み活動報告・フォローアップ】

■営業スタッフやサービスエンジニアは、新型車発売や資格取得に向けた勉強会を定期的に行なっていますが、お客様に対してより質の高いおもてなしを提供するために、令和4年6月よりCA(カスタマーアテンダント)を対象とした社内勉強会を二カ月に一度開催しました。店舗美化や店舗装飾、点検整備に関する知識向上、社内ツールの活用方法の共有等、テーマを決めて集合研修を行うことで、教え学び合う風土づくりや全店舗が同じ水準でお客様対応を行なうことを目的としています。

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4年1月～令和4年12月 取り組み活動報告・フォローアップ】

■ホームページや店舗のInstagram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。

■令和4年12月より愛媛トヨペット公式LINEを開設し、イベントやお得な商品提案など、お客様に楽しんでいただけるような情報の発信を行いました。

■令和4年8月にフルモデルチェンジをした「新型シエンタ」をお客様により分かりやすくお伝えし、また、より身近に感じていただけるよう、店舗装飾博覧会(テンパク)を開催しました。8店舗それぞれが工夫を凝らしたシエンタの展示を行い、ご来店いただいたお客様にワクワクしていただけるようなお店づくりに取り組みました。



⑤消費者や社会の要望を踏まえた改善

昨年度に引き続き、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)、衝突被害軽減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4年1月～令和4年12月 取り組み活動報告・フォローアップ】

■令和3年7月に設立した「愛媛トヨペットえひめのみらい応援基金」は、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、役立てていくことを目的としています。

【対象車種と積立金額 ※2023年3月現在】

プラグインハイブリッド車 (PHEV) 3車種：2,000円/台

ハイブリッド車 (HEV) 22車種：1,000円/台

電気自動車 (BEV) 3車種：1,000円/台

【令和4年1月～12月のえひめのみらい応援基金積立実績】

販売台数 837台 (PHEV 16台・HEV 817台・BEV 4台)、積立金額 853,000円

■「トヨタ未来スクール」は将来のクルマファンづくりを目的として、地域の小学校で出張授業を行う取り組みです。令和4年10月、松山市立中島小学校の4年生を対象に「未来モビリティ・プログラミング教室」を行いました。自動車産業に関わる環境・社会問題への気づき、ロボット玩具を使用したプログラミング体験、トヨタのSDGs取組みの学びを通じて、子どもたちが「自分の力で未来を動かしていこう」と思うきっかけづくりを支援しています。



■「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4年度に47回目を迎えました。今回は地域からの要望で木製サイクルスタンド1基・ナデシコの花苗195個・プランター65個・培養土65袋を寄贈しました。

令和4年9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ナデシコの植えつけや落ち葉拾い、環境についてのクイズ大会を行いました。ナデシコの花苗、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どもたちに喜んでいただくことができました。

