

令和 6 年 3 月 22 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。

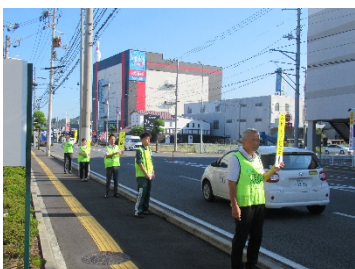
①【令和 5 年 1 月～令和 5 年 12 月 取り組み活動報告・フォローアップ】

■令和 5 年 11 月、空港通本店の広いショールームを活用し、地域の親子 20 組を対象としたイベント「Asobi no Jikan(遊びの時間)」を開催しました。音楽に合わせて身体を動かす知育遊びや木工ワークショップ、成長の記念を残す手形アートなど、自動車販売会社のショールームでは普段なかなか体験できないようなイベントを親子で楽しんでいただき、子どもとのふれあいや地域のコミュニティづくりの場とすることができました。また、スタッフが車に関する質問に答えたり、試乗車を用いてチャイルドシートの安全な取り付け方について実演し、チャイルドシートの重要性に関する認識の向上と適正使用の啓発を行いました。



■交通安全啓発活動の一環として、令和 5 年 9 月に全店舗で立哨活動を実施しました。

松山中央店



ToPTown 宇和島



大洲店



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 of 更なる向上に努めます。

②【令和 5 月 1 月～令和 5 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っています。

■お客様より松山中央店のショールームの導線に関するご意見をいただき、テーブルや什器の配置を大きく変更しました。これまで店内の端にあったキッズコーナーを中央に変えたことで、どのテーブルからもお子さまに目が届くようになり、カタログや雑誌の什器は他のお客様の前を遮ることなく手に取れるようにしたことで、お客様により快適にお過ごしいただける空間となりました。

大洲店では、乳幼児のお子さまをお連れのお客様にも気軽に車のご相談に来ていただけるよう、ベビーベッドの新設やキッズコーナーの設備を充実させました。

どちらも弊社公式ホームページ内でお客様にお知らせしており、今後もいただいたご意見にしっかりとお応えし、過ごしやすい店舗づくりに取り組んでまいります。

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 5 年 1 月～令和 5 年 12 月 取り組み活動報告・フォローアップ】

■新しく取り扱いを始めた次世代型小型モビリティ「WHILL」について、お客様のニーズやライフスタイルに合った最適なご提案をできるようになるために、営業スタッフだけでなくスタッフ全員を対象とした社内勉強会を面着やりモートで定期的に行い、各モデルの乗り比べができる試乗会を各店舗で開催しました。

■令和 4 年 6 月より始めた CA(カスタマーアテンダント)を対象とした研修は、令和 5 年 6 月より「CA リーダー会議」へ名称と内容を変更しました。お客様によりレベルの高いおもてなしができる CA が各店舗より集まり、商品提案力・後輩指導力の向上を目的とした会議を 2 ヶ月に一度開催しています。内容に関しても、それまでは本部スタッフが講師として指導していたものを CA が交代制で講師を務めるようにしたことで、会議への参加意識が受動的から能動的なものに変化しました。現場で活躍するスタッフが講師となることは、聞き手にとっても、自身に置き換えて話の内容や状況が理解し易いために、学んだことをすぐに実践に活かせるようになるというメリットがあります。また、教える側もプレゼン力や指導力が上がるだけでなく、受講者からの意見や感想を聞くことで、新たな経験やノウハウを獲得していくことができます。今後も、お客様から信頼されるスタッフの育成に向け、教え学び高め合う風土づくりに力を入れてまいります。

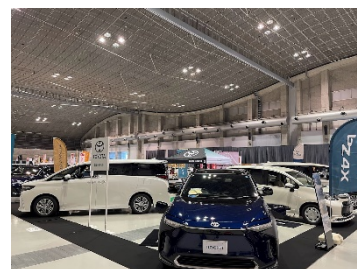
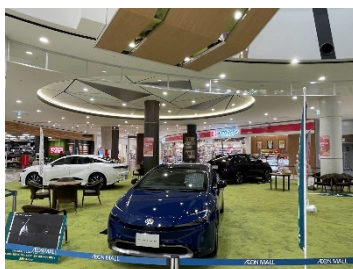
④情報提供の充実と双方向の情報交換

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・店頭でのお客様応対を通じて、分かりやすく充実した情報発信を実施します。

④【令和5年1月～令和5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、公式 LINE を活用し、イベント情報や新型車情報、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。

■より多くの方に車を知っていただく・興味を持っていただくため、県内のショッピングモールへの車両展示やえひめカーフェスタへ出展を行いました。お子様からご年配の方までたくさんの方が足を止めてくださり、「テレビ CM で見たことがあるが実車は初めて見た」「一度試乗してみたい」「安全装備について詳しく聞きたい」といったお言葉をいただくことができました。



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めます。

⑤【令和5年1月～令和5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にしています。

【対象車種と積立金額 ※令和6年2月現在】

プラグインハイブリッド車 (PHEV) 4 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5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 1,540 台 (PHEV 48 台・HEV 1,491 台・BEV 1 台)、積立金額 1,588,000 円

■現在、小学5年生の社会科の授業において日本の産業について学ぶことになっており、その一環として「日本の自動車産業」が取り上げられています。そのため、より詳しく自動車産業について理解してもらうことを目的として、今年度は松山市立味生小学校、味生第二小学校、みどり小学校の3校で出前授業を行ないました。自動車産業に携わっている人がどのくらいいるのか、またSDGsに関する取り組みの紹介を座学で行い、車の仕組みを知ってもらうために電気分解で燃料を作ってオルゴールを鳴らす実験や水素を燃料としたミニ四駆を走らせました。屋外では、水素で走る燃料電池自動車 MIRAI や電気自動車 bZ4X に搭載された先進技術を間近で見たり、福祉車両に乗ってみるなどして、体感する時間も設けました。今後は小学5年生だけでなく、中学校や高等学校にも幅を広げ、多くの学生に自動車産業について知るきっかけ作りを支援していきます。



■「ふれあいグリーンキャンペーン」は緑と人・人と人と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5年度に48回目を迎えました。今回は木製ベンチ・シクラメンの花苗・ソシンロウバイの苗木・プランター・培養土を寄贈し、いずれも松山総合公園内に設置や植樹をしていただいております。

令和5年11月に愛媛県松山市の松山総合公園で贈呈式を行い、市立朝美保育園の年長児の皆さんと一緒にシクラメンの植えつけや環境についてのクイズ大会を行いました。また、贈呈式後はスタッフと子どもたちとで「落ち葉アート」を製作し、緑に親しみながら楽しい時間を過ごしました。

