



# 西日本三菱自動車販売株式会社

## Corporate profile



私たちは、  
心あたたまるサービスを  
お約束します。

西日本三菱自動車

Nishinohon Mitsubishi-Motor-Sales  
Nishinohon Mitsubishi-Motor-Sales

# 西日本三菱自動車販売株式会社

西日本三菱自動車販売株式会社は  
三菱自動車工業株式会社の100%出資会社です。

## 企業理念

我社の財産はお客様と社員を旨とし社会に貢献する会社を目指します。

1959年から今日まで、常にお客さま主義を信念に成長してまいりました。

お客様にご満足いただけるサービスを提供し、  
お客様の充実したカーライフをサポートしています。

お客様と共にあることで、本当のお客様の立場に立った価値ある商品と  
万全のサービスを提供できると考えています。  
いつまでも、お客様の「ベストパートナー」であり続ける・・・  
これが、西日本三菱自動車販売株式会社の変わらぬ信念です。

## 企業概要

社名	西日本三菱自動車販売株式会社
本社所在地	532-0033 大阪市淀川区新高1-4-10
TEL	06-6398-2100
FAX	06-6398-2131
HPアドレス	<a href="https://west-mitsubishi-motor-sales.com">https://west-mitsubishi-motor-sales.com</a>
設立	1959年5月1日
資本金	1億円
売上高	386億円('20年度)
代表者	五十嵐 京矢 (イガラシ キョウヤ)
株主	三菱自動車工業株式会社
従業員数	1,517名('21年4月現在)
店舗数	新車・中古車 併売店 74店舗 中古車専売店 1店舗
事業内容	三菱自動車の販売 中古車の販売 自動車の点検・整備 部品・用品の販売 各種保険代理店業務



お客様をサポートし共に成長していきます  
Drive your Ambition・・・「ドライブ ユア アンビション」

「ドライブユアアンビション」それは、これから三菱自動車が進む道を示すメッセージです。  
「行動範囲を広げたい、さまざまなことに挑戦したい」そのような志を持ったお客様をサポートし続けます。  
大きな志を持つことで生まれる独創的で存在感のある商品・サービスを通じて世界中のお客様と共に成長していきます。



西日本三菱では、環境マネジメントシステム「エコアクション21 ガイドライン 2017年度版」(環境省)に  
適合し、認証・登録証を取得しています。

認証・登録番号0001804

## 取扱い車種

### 乗用車

- ◎ エクリプスクロス
- ◎ デリカ D:5
- ◎ デリカ D:5 URBANGEAR
- ◎ デリカ D:2
- ◎ RVR
- ◎ ミラーージュ
- ◎ デリカ D2 カスタム

### 軽自動車

- ◎ e:kワゴン
- ◎ e:kスペース
- ◎ e:kクロス
- ◎ e:kクロススペース
- ◎ タウンボックス

### 電動自動車

- ◎ アウトランダーPHEV
- ◎ エクリプスクロス PHEV
- ◎ ミニキャブミーブ



### 商用車

- ◎ ミニキャブバン
- ◎ ミニキャブトラック





## 大阪営業本部

- ・新大阪店
- ・箕面店
- ・千里店
- ・茨木店
- ・高槻店
- ・大阪西店
- ・東成店
- ・守口店
- ・枚方店

大阪市淀川区新高1-4-10  
 箕面市牧落5-5-7  
 吹田市津雲台7-1-23  
 茨木市畑田町20-11  
 高槻市井尻2-1-1  
 大阪市西区北堀江4-16-9  
 大阪市東成区今里1-3-17  
 寝屋川市仁和寺本町4-20-52  
 枚方市堂山東町1-23

- ・門真店
- ・東大阪店
- ・富田林店
- ・藤井寺店
- ・松原店
- ・堺店
- ・泉北ニュータウン店
- ・もず店
- ・岸和田店

門真市江端町9-12  
 東大阪市新家3-5-17  
 富田林市若松町西3-1592  
 藤井寺市大井2-479  
 松原市岡7-65-1  
 堺市堺区三宝町5-276-2  
 堺市南区岩室136-1  
 堺市北区百舌鳥陵南町3-480  
 岸和田市八阪町1-11-14

## 中部営業本部

### 愛知県

- ・熱田店
- ・太平通店
- ・島田橋店
- ・徳重店
- ・尾張旭店
- ・グリーンロード店
- ・三好木之本店
- ・本陣店
- ・津島店
- ・一宮公園通店
- ・豊山店
- ・春日井バイパス店
- ・犬山店
- ・江南店
- ・安城赤松店
- ・西尾山下店
- ・岡崎矢作店
- ・岡崎城北店
- ・岡崎大樹寺店

名古屋市熱田区白鳥1-5-12  
 名古屋市市中川区太平通2丁目34  
 名古屋市天白区元八事2丁目180  
 名古屋市緑区鶴が沢1丁目2311番  
 尾張旭市印場元町4丁目1番地14  
 長久手市戸田谷1020番地  
 みよし市三好町上245番地  
 名古屋市中村区十王町5番10号  
 津島市神守町元屋敷120  
 一宮市八町通1-24  
 西春日井郡豊山町豊場流川3番地1  
 春日井市鳥居松町2丁目20  
 丹羽郡大口町中小口4丁目62番の1  
 江南市大間町新町133  
 安城市赤松町堀切100番地  
 西尾市山下町八幡山13番地  
 岡崎市宇頭町宇稻荷19番地  
 岡崎市城北町6番地5  
 岡崎市鴨田町宇広元138番地

- ・岡崎上和田店
- ・岡崎光ヶ丘店
- ・星崎店
- ・東海店
- ・知多阿久比店
- ・刈谷昭和店
- ・豊川インター店
- ・豊橋瓜郷店
- ・豊橋向山店

岡崎市長和町字サジ21番地1  
 岡崎市大西町字南ヶ原12番地100  
 名古屋市南区南野3丁目6番地  
 東海市富木島町伏見2-20-12  
 知多郡阿久比町大字白沢字天神前16番地5  
 刈谷市昭和町2丁目16番地  
 豊川市新豊町一丁目156  
 豊橋市瓜郷町字前川29-1  
 豊橋市佐藤5丁目1番地7

### 岐阜県

- ・岐阜東店
- ・岐阜南店
- ・岐阜北店
- ・大垣店
- ・関店
- ・可児しもえど店
- ・多治見店
- ・高山店

岐阜市細畑一丁目4番1号  
 岐阜市北鶴1丁目63  
 岐阜市岩崎1-4-22  
 大垣市小泉町297  
 関市東質上23-1  
 可児市下恵土広瀬5886-1  
 多治見市池田町2丁目89  
 高山市下岡本町3035-3

## 中四国営業本部

### 岡山県

- ・岡山店
- ・岡山東店
- ・岡山南店
- ・倉敷店
- ・小溝店
- ・水島店
- ・中庄店
- ・笠岡店
- ・総社店
- ・真庭店
- ・津山店
- ・クリーンカー倉敷

岡山市北区今1-10-28  
 岡山市中区高屋134  
 岡山市南区青江6-5-9  
 倉敷市中島1375-1  
 倉敷市中島2149  
 倉敷市水島明神町2-51  
 倉敷市松島1149-1  
 笠岡市富岡164-1  
 総社市総社2-3-50  
 真庭市富尾15  
 津山市国分寺26  
 倉敷市中島2548-5

### 鳥取県

- ・米子東店

米子市東福原2-18-37

### 島根県

- ・松江店
- ・三刀屋店
- ・出雲店
- ・浜田店

松江市西津田2-11-38  
 雲南市三刀屋町下熊谷1662-1  
 出雲市白枝町423-2  
 浜田市長沢町88-2

### 愛媛県

- ・松山宮西店
- ・松山きし店
- ・新居浜店
- ・宇和島店

松山市宮西2-3-35  
 松山市来往町798-3  
 新居浜市中須賀町1-3-61  
 宇和島市並松2-2-28



西日本三菱自動車販売株式会社  
 〒532-0033 大阪市淀川区新高1-4-10

https://west-mitsubishi-motor-sales.com  
 E-mail: saiyo@west.mitsubishi-motor-sales.com



三菱自動車販売会社グループ

# Recruitment Guide

---



**MITSUBISHI  
MOTORS**

Drive your Ambition

## 三菱自動車のブランド・メッセージ 私たちの決意です

## Drive your Ambition

“Drive your Ambition”それは、これから三菱自動車が進む道を示すメッセージです。

クルマ社会は新たな変革期を迎えています。今までに無かった、より安全で安心、かつ便利なクルマ社会が実現されようとしています。三菱自動車は、この新しい時代の到来に向けて、これまで培ってきた技術にさらに磨きをかけるとともに、時代をリードする新しい価値を提供することで、もっと豊かなクルマ社会を実現させます。

私たちが提供する新しい価値は、お客様が今までできなかった体験を可能にします。「行動範囲を広げたい、さまざまなことに挑戦したい」そのような志をもったお客様を、私たちはサポートし続けます。

“Drive your Ambition”は、私たちの決意でもあります。大きな志を持つことで生まれる、独創的で存在感のある商品・サービスを通じて、世界中のお客様とともに成長していきます。



2019年東京モーターショー(出品車)「MITSUBISHI ENGELBERG TOURER」

**三菱のクルマで**  
**よりよい社会をつくる**

私たち三菱自動車販売会社グループは、お客様に安心、安全を提供するメンテナンスサービスやさまざまなご相談に応え、お客様のカーライフをサポートしています。

今、クルマ社会が変革期を迎えている中で、私たちには新しい使命が生まれています。それは三菱のクルマで、お客様そして社会に、新しい価値と豊かさを提供することです。

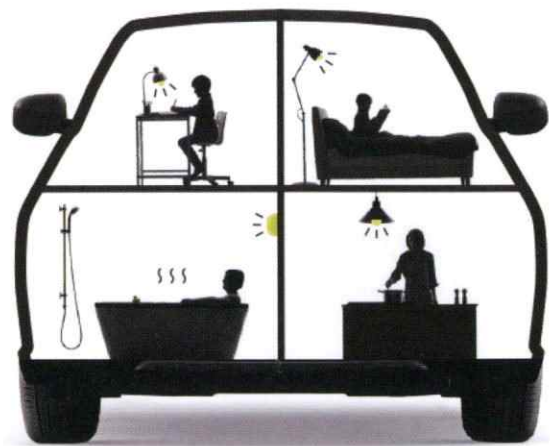
クルマは移動するときだけ使うものではなくなっています。

たとえば三菱自動車が開発した電動車両は、週末のアウトドアレジャーで活躍することはもちろん、家で使うこともできます。また、停電や災害などの緊急時には移動可能な非常用電源として機能します。

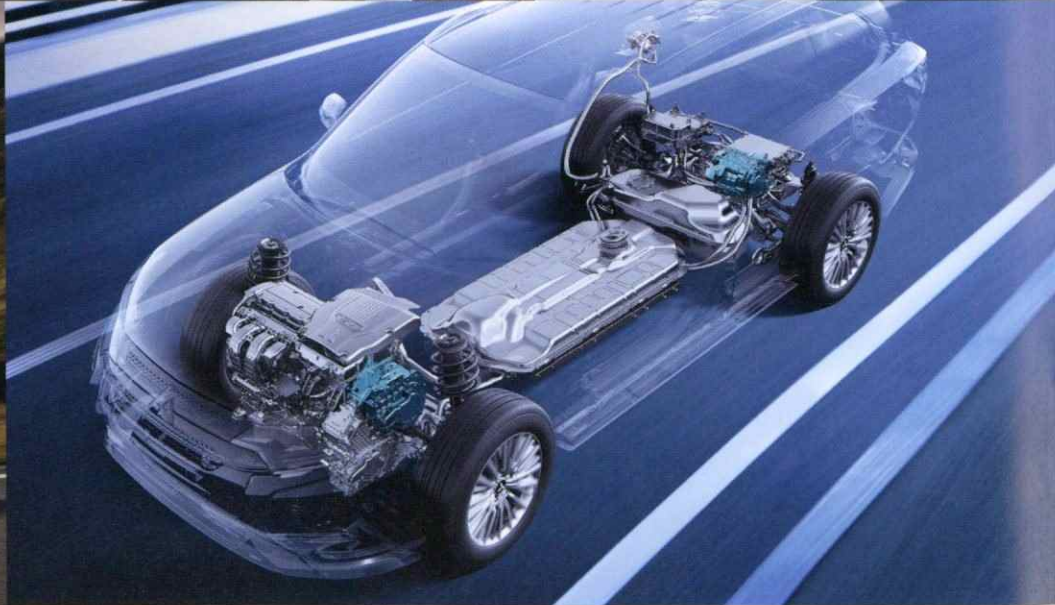
さらに私たちが次世代店舗として展開する「電動DRIVE STATION」は、太陽光発電システムとV2H機器を備え、災害時における価値を高め、防災への取り組みなどを通して地域社会へ貢献していきます。

三菱のクルマでよりよい社会をつくる—それが私たちの仕事です。





## 三菱のクルマが 社会を、暮らしを変える



## 三菱が推進する電動車両

今、自動車メーカーにはITを駆使した安心、安全の運転機能、地球温暖化防止に向けた環境への対応が求められています。三菱自動車の電動車両はモーター走行する世界基準の環境対応車です。またパワフルな走行を楽しめる一方で、静粛性が高いのも特徴です。全国約2万カ所に充電スポットがあり、ガソリン代も節約でき経済性にも優れています。



## 1500Wの大電力が レジャーシーンでも活躍します

三菱自動車の電動車両はクルマの概念を超える最大1500Wの出力で電化製品に電力を供給することができます。週末のアウトドアレジャーでも活用できます。たとえばホットプレートやドライヤーなどの消費電力の大きな家電も自由に使うことができ、快適で贅沢なアウトドアを楽しめます。



## エネルギーを循環する V2Hという「価値」を提供します

V2H (Vehicle to Home) とはクルマに蓄えた電気を家で使う仕組みのことです。万一の停電や災害などでライフラインが寸断されても、バッテリーからV2H機器を経由して家庭へ電力を供給できます。情報機器、電化製品などが使用可能です。



## 万一の災害時に、移動可能な 非常用電源として活用できます

災害発生時に、電動車両は移動可能な非常用電源になります。先の北海道胆振東部地震、熊本地震では物資の搬送や災害対策本部で給電し投光器を点灯するなど活躍しました。家屋への電源供給も可能なので、万一の際に安心と希望を提供します。



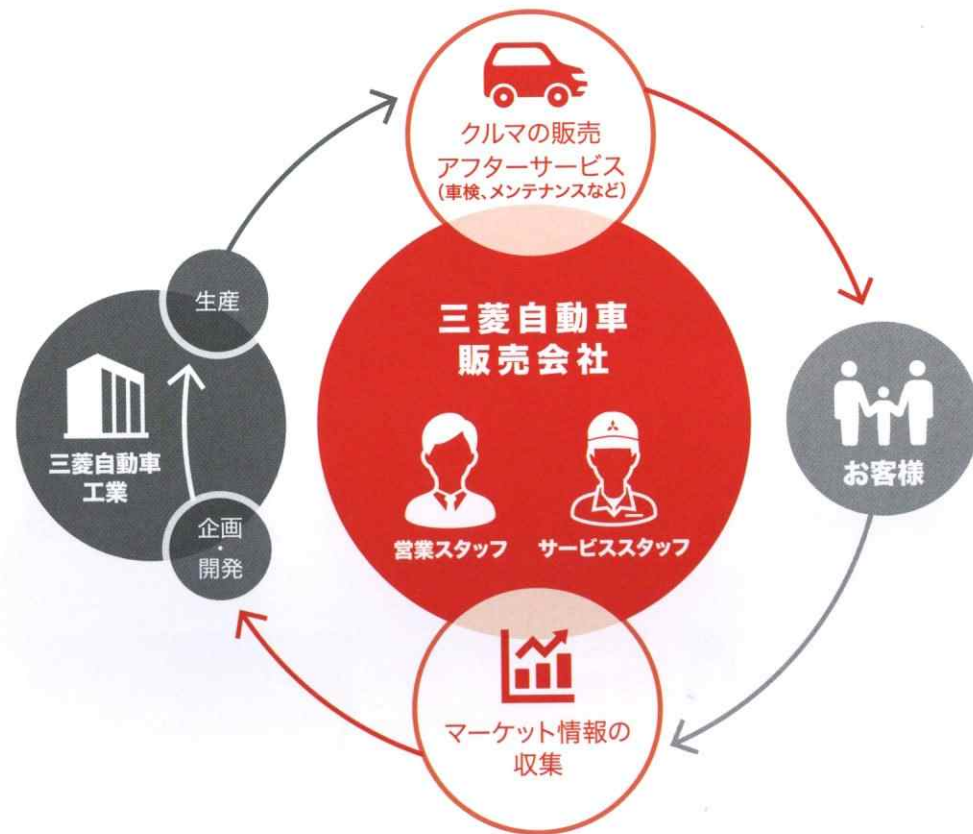
## 「電動DRIVE STATION」が 地域社会に貢献します

私たちが次世代店舗として展開する「電動DRIVE STATION」は、太陽光発電システムとV2H機器を備え、電動車両への充電と電動車両から店舗への電力供給を可能にしています。また防災への取り組みなどを通して地域社会へ貢献していきます。



## お客様とともに歩んでいるのが、三菱自動車の販売会社です。

私たち三菱自動車販売会社グループは、文字通り、メーカーである三菱自動車が開発、生産したクルマを取り扱っています。お客様のご要望、ライフスタイルなどをお伺いし、ご満足いただける新しいカーライフとともにふさわしいクルマをご提案します。納車後は車検やメンテナンスなどのアフターサービスを行います。三菱自動車の顔として、お客様に最も近い存在として長いお付き合いをさせていただきます。またお客様がクルマに求めるご要望をメーカーに届けることで新しいクルマの開発にも貢献しています。



### 営業スタッフとは

お客様のカーライフのパートナーとして、ご購入からアフターサービスまで担っていきます。お客様のご要望をきめ細かくお伺いし、ライフスタイルに合わせたもっともふさわしいクルマをご提案します。ご購入いただいた後は、長いお付き合いになることが多く、経験とともにより深い信頼関係のもとで仕事をしていきます。



### サービススタッフとは

点検・整備を通して、お客様のクルマの安心・安全を守ります。点検・整備の内容についてお客様とのコミュニケーションを大切にしながらクルマのベストコンディションの維持に努めます。クルマの技術、性能が日々進化するなかで、サービススタッフも常に新しい知識を吸収し技術力を磨き、お客様への対応力を高めていきます。



## 営業とサービスのチーム体制でお客様に安心、豊かなカーライフをご提供します。

ショールームにいらっしゃったお客様との出会いから、長いおつきあいが始まります。点検や車検、展示会などを通して、営業とサービスがチームとなって、常にお客様とコミュニケーションをとり、愛車のコンディションを万全のものにし、安心・安全のカーライフを支えます。「お客様からの信頼」「お客様からの感謝」、そのなかで築かれていく「絆」を、私たち三菱自動車販売会社グループは大切にしていきます。





# Voice 先輩社員の声



**P.10**

**カーライフのパートナーであり続けたい**

営業スタッフ  
安食 祥太さん

一人ひとりのお客様との絆を大切に  
たくさんの「ありがとう」を重ねていきます。



**P.11**

**毎日のお客様とのふれあいと絆づくり**

営業スタッフ  
池野 幸枝さん

「三菱のクルマ」を誇りに、  
これからもずっと仕事を続けたいと思います。



**P.12**

**クルマを通して信頼関係が深まっていく**

営業スタッフ  
奥田 りほさん

クルマの進化がお客様の暮らしを変える。  
その喜びを共に味わっていきたくです。



**P.13**

**一つひとつの仕事をしっかり仕上げる**

サービススタッフ  
杉山 侑さん

サービス技術コンテストの全国大会で優勝！  
職場の仲間に感謝です。



**P.14**

**喜びの声、笑顔。それが一番のやりがい**

サービススタッフ  
秋山 幸輝さん

「調子いいよ」「走りやすいね」、  
電話の向こうに、お客様の笑顔が見えます。



一人ひとりのお客様との絆を大切に  
たくさんの「ありがとう」を重ねていきます。

営業スタッフ  
SALES STAFF

安食 祥太さん  
2015年入社

学生の頃、三菱のクルマに乗っていて、お世話になった担当営業の方がイキイキと仕事をしている姿が印象的でした。それがクルマの営業に興味をもったきっかけです。また私は人とふれあうことが好きで、大きな商品を扱う仕事をしたかったこともあり、この仕事を選びました。

入社当初は商談スキルも商品知識も足りず、上手な接客ができませんでした。ある日、新規のお客様がご来店し、営業スタッフ全員接客中であつたため新人の私に対応しました。至らないところの多い接客で、時折お客様からお叱りも受けました。しかしその後、続けてご来店いただき4回目にアウトランダーPHEVをご購入いただいたのです。その後、車検や定期点検などの際に、何を聞かれても説明できるように勉強していきました。翌年に燃費問題があり、私のテンションが下がり気味だったなか、そのお客様がご来店されました。そのお客様は医師なのですが「人間は治せない病気があるけれど、クルマは直せるんだから、そんなに頭を下げなくていい」と言われ励まされました。私が再び前を向くことのできる言葉でした。「お客様に対して誤摩化さず正直に接する」自分が大切にする営業姿勢の原点になりました。

今、5年目を迎え、多くのお客様と絆を深めながら仕事をさせていただいています。手前味噌ですが少しずつお客様に頼りにされるようになっていくと実感しています。色々ご相談に乗り、お客様のことを一生懸命考えてご提案します。ご購入の際、お客様から「ありがとう」と言ってくれたときが一番感動します。これからもお客様から感謝されるカーライフのパートナーであり続けたいと思います。



「お店の雰囲気は最高です。営業スタッフの中では私が一番下になりますが、先輩たちは年の差を感じないほどフレンドリーに接してくれます。何でも言えますし相談できます。雰囲気が良いので、ノビノビ仕事ができ、チームワークも抜群です。」

安食さんの1日の流れ

- AM 9:20 出社
- AM 9:45 朝礼・ミーティング・開店準備
- AM10:00 お客様対応
- PM 1:00 お客様への電話連絡
- PM 3:00 お客様対応
- PM 5:00 明日の行動計画の作成・事務処理



「三菱のクルマ」を誇りに、  
これからもずっと仕事を続けたいと思います。

営業スタッフ  
SALES STAFF  
池野 幸枝さん  
2007年入社



クルマの進化がお客様の暮らしを変える。  
その喜びを共に味わっていきたいです。

営業スタッフ  
SALES STAFF  
奥田 りほさん  
2014年入社

私はクルマのことをほとんど知らずに入社し、営業としてスタートしました。はじめは接客に自信が持てませんでしたが、コツコツ勉強をし、周りの指導にも支えられた結果、少しずつお客様が増え、今では500人以上のお客様を担当しています。クルマのことを知らなかった私だからできる、お客様に伝わりやすく、わかりやすい対応を心がけています。営業の仕事は、毎日がお客様とのふれあい、絆づくりであることを肝に銘じて、お客様の気持ちに寄り添っています。キャリアを重ねるごとに三菱のクルマへの愛着も深くなっています。2011年の東日本大震災では、盛岡は電気が比較的早く復旧し、電気自動車のi-MiEVが無料で貸し出され自治体で大活躍していました。大変な状況のなかで三菱のマークが付いた電気自動車が役立っていることが誇りでした。最近アウトランダーPHEVが話題で、2016年の熊本地震や2018年の北海道胆振東部地震においても、PHEVを非常用電源として活躍したシーンが広く知られ、お客様からの問い合わせも多くなっています。PHEVは「走り」が一番のウリだと思っていますが、レジャーだけでなく非常時にも電源として使える点は大きな魅力ですね。私のお客様も乗り換えた方がいらして、とても好評です。今年で入社13年目を迎え、結婚し家庭をもつようになりましたが、両立のためにまず夫婦がお互いの仕事を理解しあう姿勢が大切だと思います。また子どもを抱えている同僚は育児・家事と仕事を両立させていますが、それができる制度や風土が三菱にはあります。私自身もこれから長く仕事を続けていきたくと思っています。



「会社全体で“未来創造プロジェクト”という動き方を変革していく取り組みを行っています。育児休暇や復職制度は、休みに入ることを前提に会社や周囲が支える環境が整っていて、そのほかに“女性委員会”という、女性が働く上で、あるべき姿を話し合い、改善していく取り組みもしていますので、女性にとって働きやすい会社だと思います」

池野さんの1日の流れ

- AM 9:20 出社
- AM 9:45 朝礼・ミーティング・開店準備
- AM10:00 代車を運転して点検車の引き取り
- PM 1:00 点検済みの車の納車・店内対応
- PM 3:00 カタログのお届け・整備代の集金
- PM 5:00 保険更新の電話連絡・イベントのご案内

初受注は入社1年目の、本配属になってまだ間もない頃のこと、年配のご夫婦に軽自動車をご購入いただきました。商談は課長に同席してもらいサポートを受けながらでしたが、とても緊張していたことを覚えています。初受注の喜び以上に、その後の手続きなどの対応でいっぱいだったように思います。今振り返ると懐かしい感じもしますが、それから数多くのお客様との出会いを重ねてきました。人と接するのが好きで、営業職を選んだので、お客様とのふれあいやクルマを通して信頼関係が深まっていくこの仕事が大好きです。もちろん大変なこともあります。お客様からの「ありがとう」のひと言で苦勞も吹き飛びます。私は営業スタイルとして、お客様のご要望にじっくり耳を傾ける姿勢を大切にしています。それに応じて、私たちが誇りをもつ三菱のクルマのなかから、最もふさわしい車種をご提案したいと思っています。三菱のクルマは4WDの技術と独自のデザインが魅力だと思います。特にアウトランダーPHEVは電動車両としての経済性、走り心地がお客様にご好評いただけており、災害時などには非常用電源として活用できるまさに次世代のクルマです。熊本地震などにおいても家庭の家電を使用するうえで活躍したと聞いています。クルマの進化とともにお客様のカーライフも進化します。これからも時代の最先端をゆく三菱のクルマでお客様のカーライフを豊かなものにしていきたく思います。



「店舗の営業スタッフは年代が若く、ハツラツとしているので明るく、働きやすいです。また、店長が頼り甲斐があり、なんでも相談に乗ってもらえます。私自身は、商品知識はだいぶ身につけてきたので、これからは整備面の理解も深めてお客様のお役に立つアドバイスを行っていきたくです」

奥田さんの1日の流れ

- AM 9:20 出社
- AM 9:45 朝礼・ミーティング・開店準備
- AM10:00 ショールームのディスプレイ
- PM 1:00 お客様対応
- PM 3:00 点検の電話連絡
- PM 4:00 営業ミーティング



サービス技術コンテストの全国大会で優勝！  
職場の仲間に感謝です。

サービススタッフ  
SERVICE STAFF

杉山 侑さん  
2004年入社

子どもの頃からクルマが好きで、クルマに関する仕事に就きたいとずっと思っていました。就職活動をしていたとき、三菱自動車は軽自動車から大型SUVまで幅広く取り扱っていて自分の好きなタイプのクルマが多かったので志望しました。

現在はサービススタッフのリーダーを務め、コントローラーとして営業やアドバイザースタッフと打ち合わせをし、各スタッフに仕事を割り振りながら、自分自身も点検整備にあたっています。好きで始めた仕事なので、今でも現場は楽しいです。お客様から「調子が良くなったよ」「ありがとう」と直接声をかけていただくこともあり、安心安全で豊かなカーライフを送っていただくために、一つひとつの仕事をしっかり仕上げていきたいと思っています。

三菱自動車では2年に1度、全国の地区大会を勝ち抜いたエンジニア、アドバイザーによる「サービス技術コンテスト」が開かれます。以前出場したときは結果が残せませんでしたでしたが、2017年に再び出場のチャンスをいただきました。そこで職場の仲間に協力してもらいながら練習を行いました。コンテストでは課題に対するスピードと正確性、作業手順や安全性などが評価されますが、練習の甲斐もあり、優勝することができました。また2019年は世界大会に出場しました。色々な国のエンジニアとふれあうことで異文化交流ができ、良い経験となりました。一緒に出場した仲間、指導してくれた先輩、応援してくれた職場の仲間に感謝ですね。



「プライベートでは、スノーボードなどウィンタースポーツをはじめスポーツを楽しむことが多いですね。お店の仲間たちと誘いあって行くことが多いのですが、ほかのお店スタッフに声をかけることもあります。風通しが良く仲がいい、そういう社風も魅力だと思います」

杉山さんの1日の流れ

- AM 9:30 朝礼・スケジュール確認
- AM10:00 高難度整備
- PM 1:00 作業現場コントロール
- PM 3:00 修理車受け取りとお客対応
- PM 4:00 お客対応(点検車引き渡し)



「調子いいよ」「走りやすいね」、  
電話の向こうに、お客様の笑顔が見えます。

サービススタッフ  
SERVICE STAFF

秋山 幸輝さん  
2017年入社

実家が中古車販売業であり、子どもの頃からクルマが身近な存在で、いつかクルマに携わる仕事に就きたいと思うようになりました。クルマに詳しくなるには整備かなと思い、整備士を目指して専門学校へ進みました。学生時代、三菱の奨学金を受けられたのはとてもありがたかったです。

私の職場ではキャリアが浅くても大きな仕事を任せられます。初めての整備のときは、周りの先輩に教わって一つひとつ覚え、スキルアップしていける環境にあります。先輩たちが親身になってアドバイスをしてくれるのでとても助かっています。ミスはゼロであったほうが良いのですが、それでもミスをしてしまったときは「必ず報告する事」が約束事です。「報・連・相」の徹底でミスや分からないことをそのままにするのはやめようと指導を受けています。

うちの店舗の特徴かも知れませんが、点検・整備で来店されたお客様にはサービススタッフが対応します。そこでお話を伺ったうえで、整備内容、見積りなどを確認いただいて作業に入ります。ですから日常的にお客様と接する機会があります。また点検・整備の一週間後くらいに「アフターコール」でクルマの調子を伺います。たとえば「異音が消えた」「足回りが良くなった」「走りやすい」といった感謝の声を、お客様から直接、聞くことができます。お客様の喜びの声、笑顔、それが私自身の一番のやりがいです。



「整備の技術、知識が抜群で、接客も素晴らしい職場の先輩が私の目標です。今は少しでも近づけるよう頑張りたいです。職場は人間関係がよく、働きやすい環境です。クルマ好きが多いので、月に一回はサーキットに走りに行きます」

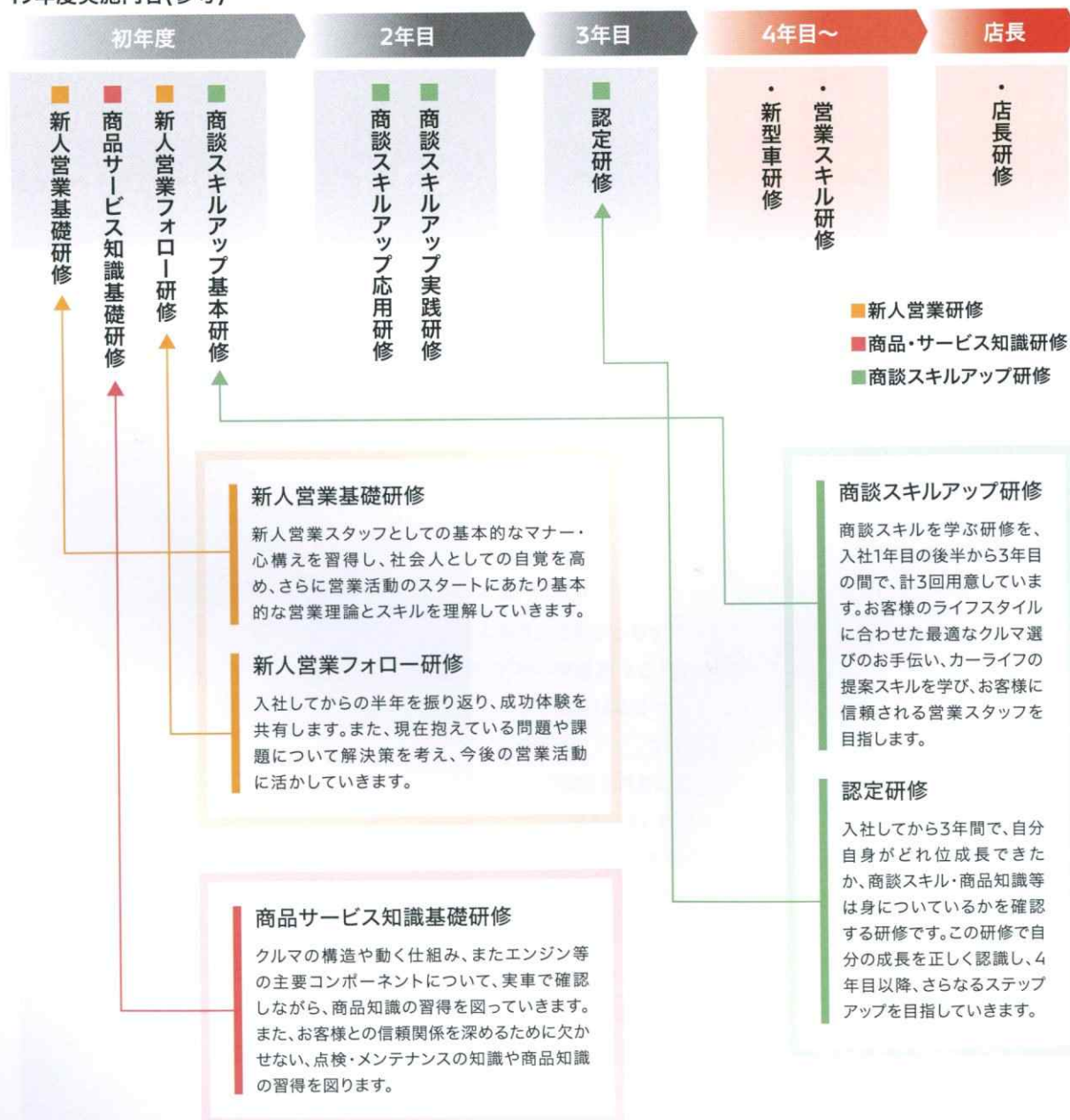
秋山さんの1日の流れ

- AM 9:30 朝礼・診断書チェック・スケジュール確認
- AM10:00 12ヵ月点検車の整備
- PM 1:00 車検車の整備・洗車
- PM 3:00 お客様への点検確認の電話連絡
- PM 4:00 勉強会

## クルマの知識も商談スキルも 一から身につく 教育プログラムを整えています。

人材を大切に育てる教育・研修を、販売会社とメーカーが一体となって充実のプログラムを整えています。集合研修では、3年で一人前のスタッフを目指す育成プログラムを用意しています。業務知識や資格取得を目的とした研修に加え、職場内教育(OJT)などでも能力に応じて個別にきめ細かい指導を展開。一人ひとりの成長を継続的にサポートしていきます。

### 19年度実施内容(参考)



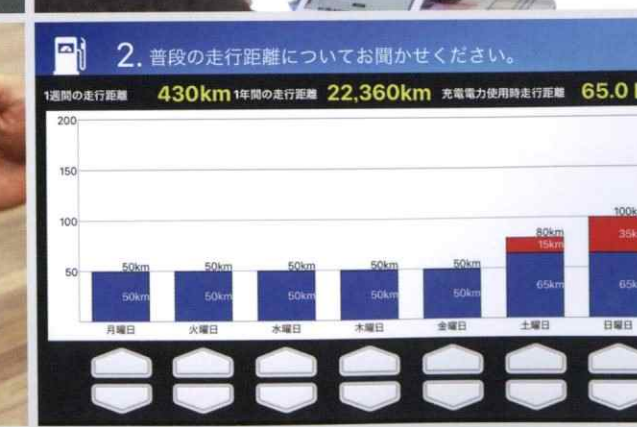
### 商談ロールプレイング全国大会

毎年1回開催されている全国の販売会社を対象とした商談ロールプレイング大会は、設定されたテーマをもとに、ロールプレイング競技を通じてお客様ニーズを明確につかみ、お客様に納得していただける提案ができる、商談スキルを競い合っています。



### iPadを用いた 新しい営業スタイル

最新のクルマのカタログやプロモーション動画をお見せするだけでなく、使用する年数による経費のシミュレーションなどをその場でお客様にプレゼンテーションできるようにiPadを用いた営業活動を行っています。



## サービススタッフの研修

# お客さまの安心安全の カーライフを支える クルマのエキスパートを育てます。

日々進化するクルマの性能に合わせた高いレベルの整備・点検サービスを提供できるエキスパートの育成に努めています。電動車両に関する専門的な技術や知識等に加え、お客様対応力を身につけるための教育も実施しています。また高い技術力を確認する場として、サービス技術コンテストや海外のサービススタッフを指導する海外サービスキャラバンを行っています。

### サービスエンジニアコース ※研修の一部紹介

- 新人早期戦力化研修
- 新人早期戦力化フォロー研修
- 装置別基礎研修
- 電子制御ステップアップ研修
- 故障診断機応用研修
- 電気自動車/PHEV技能資格研修
- ボディ&ペイントリペア研修

社会人としての心構えとサービス部門の役割を学び、自分の目標を明確にするとともに、新車点検や法定点検の実習を通じて、新人の早期戦力化を目指します。その後、より詳細な知識や高度な技能を身につけるための専門技術研修に進んでいきます。

### サービスアドバイザーコース ※研修の一部紹介

- アドバイザー接客力向上研修
- 自動車基礎知識研修
- アドバイザー対応強化研修
- マネジメント&リーダーシップ研修
- 事故車修理見積り技能資格研修

サービスフロント業務の基礎を習得し、お客様対応を含めた業務に自信を持ち、積極的なコミュニケーションをとれるようにしていきます。お客様のニーズ、価値を把握し、多様なお客様への対応力を身につけていきます。

### 海外サービスキャラバン

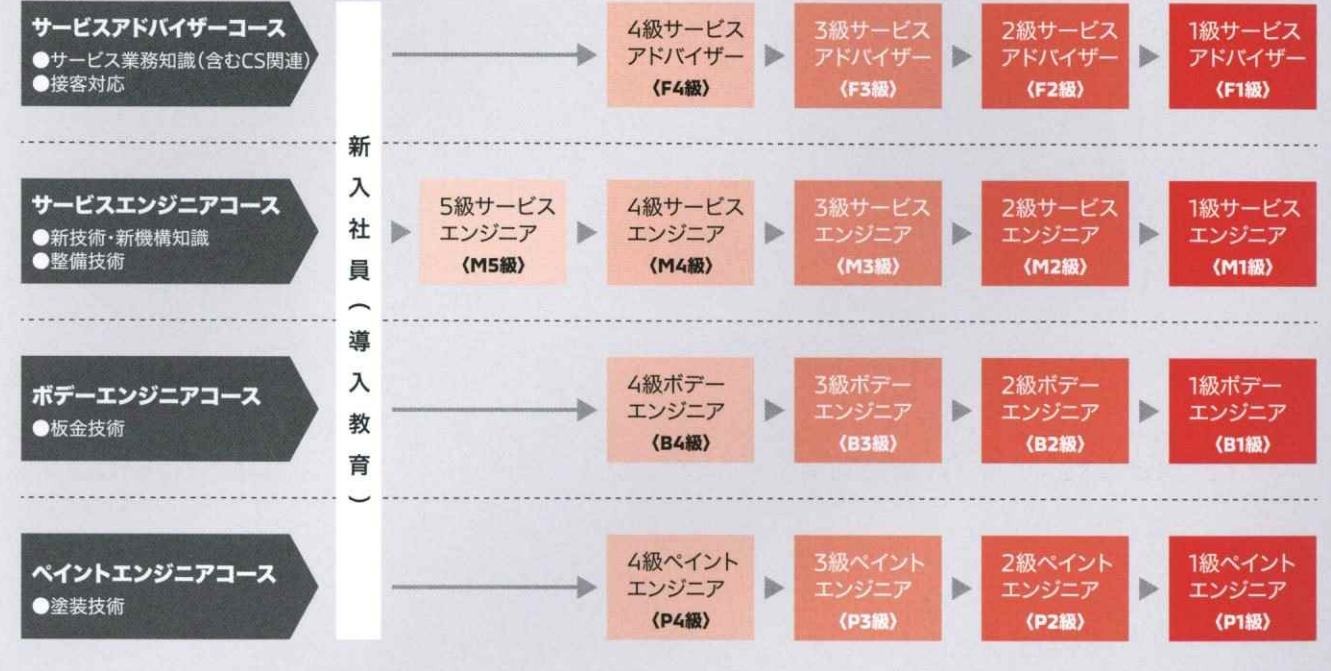
海外におけるサービス技術の向上を目的に、国内販売会社のサービススタッフをアジアなどの国々に1週間程度派遣し、現地販売会社のサービススタッフの指導を行う活動です。「定期点検」、「故障修理入庫車の診断・修理」の指導を通じて、日本ならではの正確できめ細かい、効率の良い整備のノウハウを伝えていきます。

派遣されるサービススタッフは単独で直接お客様の車両整備は行わず、現地のサービススタッフに対する技術指導を行うものですが、自身のスキルアップも図ることができます。



## 三菱自動車サービス技能資格制度

お客様の満足と信頼を獲得するサービス体制を確立すべく、販売会社サービス部門を対象に資格制度を整えています。「商品品質の維持」「顧客満足度の提供」「サービス収益の確保」の3つの課題に向き合うため、サービススタッフに必要な知識や技能を、個々の成長に合わせて段階的に身につける事ができ、研修と試験により各人のスキルにふさわしい資格(級)が認定されます。



### サービス技術コンテスト

2年に1度、全国の販売会社から地区大会を勝ち抜いた選りすぐりのエンジニア及び、アドバイザーが優勝を目指して全国大会に出場します。お客様対応や高度故障診断など、日ごろより仕事の中で鍛え抜かれた技術を競う大会です。

全国トップクラスのライバル達の仕事に触れることで、より刺激を受け、さらなるスキルアップを目指します。





三菱自動車販売会社グループ

<https://www.mitsubishi-motors.com/jp/recruit/dealer/>