

うれしいこと全力で!

TOYOTA COROLLA OKAYAMA
RECRUITING GUIDE

トヨタカーラ岡山



INTRODUCTION

うれしいこと、
楽しいこと、全力で。



私たちトヨタカローラ岡山の使命は、ベストカーライフパートナーになること。お客様にクルマをただ買っていただくのではなく、クルマを通じて「うれしいこと」「楽しいこと」「得すること」など、“幸せ”をお届けすることが役割です。年齢や性別、ライフスタイルや趣味嗜好など、お客様は千差万別です。当然、一人ひとりにベストカーライフを提案することは並大抵ではできません。自身の五感をフルに働かせながら、お客様のことを全力で知る姿勢や行動が大切になります。いわば、お客様のリアルな姿や情報をキャッチすることがビジネスの生命線と言えます。そんな姿勢は、熱意や誠実さとしてお客様に必ず伝わるもので、深い信頼関係や強い絆に結びついていきます。「どうやったら、お客様をハッピーにできるのか？」それを全力で考えることが仕事の核であり、お客様の笑顔が仕事のやりがいや喜び、楽しさにつながっているのです。私たちを取り巻く生活や環境は、IoTやAIの進展により大きな変貌を遂げつつあり、同様にクルマの進化も目まぐるしいものがあります。時代がどんなに変化しても、私たちのミッションは同じです。これからも地域のお客様にとって一番身近で頼りになるカーライフパートナーとして、クルマを通じてお客様を幸せにすることを問い続けて、「うれしいこと」「楽しいこと」「得すること」のアクションを起こしていきます。

会社は公器なり。
人材力を結集して、お客様の満足に応えたい。

当社は、昭和37年に創業以来、「お客様第一」をテーマに掲げ、地域とともに歩んできた自動車販売会社です。新車販売台数の累計は35万台を超え、永きに渡ってあらゆる世代のお客様より信頼を頂き、全社員でCS(お客様満足度)向上に全力で取り組んできました。会社は公器で、会社そのものが利益を生む存在ではありません。お客様の存在がすべてであり、お客様と対応する人材が利益につながっています。利益は、あらゆる形で「人」へと還元していくことが会社の役割だと考えています。同じ車種を扱う会社が増加する現況で、他の販売店との差別化には、やはり「人」が重要になってきます。岡山で営業拠点が最も多い当社としては、人の“チカラ”の結束こそが当社の強みであり、新しいファンを増やしていく原動力だと確信しています。全社員がいきいきと働ける環境づくりを推進しながら、CSR(企業の社会的責任)にも積極的に取り組み、地域社会に貢献できる存在であり続けたいですね。

代表取締役会長 有元 邦男



挑戦しよう。
うれしいこと、楽しいこと、新しいこと。

自動運転、コネクティッド、EV化、AIの普及、ライドシェアなど、自動車業界は今、100年に一度の大変革期を迎えています。こうした技術の進化や環境の変化に呼応するためには、今までの固定観念に縛られない新しいやり方や考え方が必要です。当社は、営業拠点が岡山県下全域をカバーし、販売台数、売上高、従業員数など、県下最大の規模を誇る地域密着型の自動車販売会社として成長を続けてきました。当社の歴史と成長を支えてきた礎は、“進取の精神”。うれしいこと、楽しいこと、新しいことを、商品やサービスを通じて、社員一人ひとりが自ら進んで取り組み、価値と魅力のある提案力で、お客様の信頼や満足に応え続けてきたことです。

学生の皆さん、ワクワクすること、ハッピーにすることを、一緒に考えていきましょう。
「カローラ岡山っていい会社だね」。
そんな会社と一緒につくっていきましょう。

代表取締役社長 中川 裕二



お客様にとってのNo.1になるために、
 カローラ岡山だからこそできることを全力で。



カローラの店舗に行けば、欲しいクルマが必ず見つかる。これが、私たちの最大の強みです。カローラシリーズのコンパクトカーを主力に、2BOXやミニバン、ワゴン、ハイブリッドカーから商用車、軽自動車、福祉車両に至るまで、あらゆる年代層の要望や家族構成にマッチしたクルマを豊富に揃えています。また、スポーツマフラーやローダウンパーツなど、クルマのカスタマイズやドレスアップのパーツを多数用意。クルマへの愛着心やこだわりを

応えています。一方で、CR(顧客管理)活動にも力を注いでいます。24時間365日安心してクルマに乗れるサポートデスクの設置をはじめ、車検・12ヶ月点検・プロケア10などのご案内から在庫獲得、オイルポトルキープサービスやメンテナンスパックなども実施しています。また、新車の説明や試乗、ナビゲーションやタイヤなどの用品販売、保険や携帯電話の勧誘など、新しいカーライフを多面的に提案しています。

カローラ岡山が取り組む店づくりは、何度でも気軽に足を運びたいような心地よい快適な空間、お客様ファーストのお店です。クルマ好きが集う場所であったり、カーライフと一緒に考えるスポットであったり…、クルマを買うだけのお店ではなく、コミュニケーションや情報交換ができる空間です。開放的で清潔感のあるショールーム、リラックスできる待合スペース、子供も退屈せずに楽しめるキッズコーナーなど、お客様目線を最優先した空間づくりを追求しています。



そして、何よりも「おもてなし」の接客に徹しています。多忙な時でも、スタッフ一人ひとりが、常に元気な声と爽やか笑顔でお客様をお迎えしています。一方で、店舗のショーアップや歳時イベントの企画は、店舗ごとに任せています。地域性や客層によって店舗運営のあり方も当然変わってくるからです。「自分たちの店を一番にしたい」。そんな想いが、お客様にとってのお気に入りのお店に育てていきます。



整備工場

整備工場



福祉車両

福祉車両

BEST CARS LINE UP

コンパクト
セダン
ミニバン
軽自動車
ハイブリッド
ステーションワゴン
ビジネスカー

TOTAL SUPPORT & SERVICE

- 買い取り T-UP
- U-CAR 『ドリームス』
- メンテナンス 各種点検・修理
- カスタマイズ
- 損害保険 JAF
- クレジット カード
- 情報通信 『PiPit』
- 福祉車両



お客様から信頼を勝ち取って、
自分のファンを増やしていきたい。

一期一会のおもてなし。
お客様との出会いを
大切にしたい。

いろいろな人々との係りのなかで、自身を磨き、成長につなげたい。

営業

荒木 駿

西長瀬店
新車販売課2013年入社

一日の
流れ

9:30 10:00 10:10 10:30 12:00 13:00 18:00 20:00
 出社 朝礼 見積書作成 店当番 昼食 営業活動 帰店 雑務 退社

先輩のココがすごい!

宮崎店長のスゴ腕です。店長を慕って、前の店舗のお客様が来店されるなど、根強いファンが多いのには驚かされます。店長職ですが、いまだに電話セールスをするなど、お客様との絆を長く大切にしている姿勢に刺激を受けます。友達のようにフランクで話やすいのが特徴で、よく言えば店長らしくないところが魅力です。「やりたいようにやれ」が口癖で、ミスやトラブルが合った時は、フォローやバックアップして下さるので、思い切って営業活動をすることができます。私もそんな器量を見習っていききたいですね。

今だから話せる、新人時代の失敗談

コンベックスの商談会で知り合った老夫婦の方に、「アクシオ」をご購入していただいたのですが、納品当日、クルマの中を説明しようとしてドアを開けた瞬間、お客様から「シートの色が違う」と言われた時は、血の気が引いて、生きた心地がしませんでした。すぐに上司に相談して、シートを張り替えることになったのですが、ゴールデンウィークの前日で再納品に2週間ほどかかってしまいました。楽しみにして下さっていただけに、申し訳ない気持ちでいっぱい、二度と味合わないように心に刻みました。

経験値と信頼度を高めて、カーライフのベストパートナーに。

営業

山根 加愛

本社鹿田店
新車販売課2016年入社

一日の
流れ

9:30 10:00 10:05 12:00 13:00 15:00 18:30 19:30
 出社 朝礼 訪問活動 昼食 店頭当番 訪問活動 帰店 誘致電話 退社

先輩のココがすごい!

お客様との人間関係がすごいですね。「〇〇さんが言うなら、すべて任せよう」と、お客様が先輩の方に厚い信頼を寄せているのがわかります。本当に羨ましいですし、尊敬しています。私の場合、お客様にクルマの不具合で相談された時に、知識や経験がまだ浅いので、考えられる原因がすぐに思いつかず先輩の方に頼ってしまいがちです。もし本当の原因が違っていても、その場で自分なりに説明するだけで印象は全然違って来ます。経験値と信頼度を高めて、お客様の良きパートナーになっていきたいです。

心に残るお客様とのエピソードは?

入社2年目、年配の男性の方に「アクシオ」を購入していただきました。年齢は83歳、私にとっては最高齢のお客様です。ご来店時が、丁度、新型が出たタイミングで、さり気なく紹介させていただいたのですが、もともとハイブリッド車が気になっていて、何とその日の契約になりました。また、カーナビやETCにも興味を持たれていたため提案させていただきました。お客様にとってはどちらも初めての装備で、「クルマに乗る楽しみが増えた。本当にありがとう」と、言ってくれた時は、本当に嬉しかったですね。

経験と知識を積み重ねながら、
挑戦心を持ったエンジニアで
あり続けたい



自分を高められる環境。技術をとことん突き詰めていきたい。

一日の流れ

8:30 出社 掃除
9:00 点検作業
12:00 昼食
13:00 点検作業
16:00 修理・整備作業
18:00 お客様対応
18:30 退社

サービス

三宅 堅志

玉野店
サービス課 2013年入社

先輩のココがすごい!

物事の本質を見抜く力がすごいですね。お客様からクルマの調子伺いを聞く問診があるのですが、今までの経験を活かしながら、不良や故障の原因を素早く正確に絞り込むことができる点に驚かされます。また、豊富な知識を持っているのでお客様との会話に説得力があります。お客様との距離も近く、安心して任せられる信頼関係を築いている感じです。クルマが違えば、構成している部品やしくみが違います。当然、お客様も様々です。豊富な経験値と知識量を兼ね備えた先輩方のように成長していきたいです。

将来の夢や目標は?

2019年11月に開催される技術コンクールの中四国大会へ出場するために、同4月からは業務技術課に配属されました。地区予選を突破することが第一の目標で、全国大会での優勝が大きな夢です。多くのエンジニアの中から代表として選ばれたことは本当にうれしく、自身をスケールアップする良い機会をいただいたと感謝しています。学科と実技の習得の毎日ですが、自分なりのモチベーションを保ってメリハリのある勉強をしていきたいです。将来の目標は、トップクルー(サービスエンジニアの最高峰)の資格を手に入れたいですね。

しっかり、じっくり。教育研修制度

新入社員導入研修

トータル教育の第一歩が基礎研修。社会人としての基本マナーから会社の概要、具体的な業務知識等を学びます。社会人になる時に抱く不安も入社後1ヶ月間の集合教育で解消することでしょう。その後も定期的な集合研修で多角的な教育フォローが続けられます。また、エンジニアのプロを育成するために、自社の研修センターの設備を使用し、学科研修から実作業の習得まで、約2週間の集合教育を行います。

OJT(実務教育)

配属後は研修で習得したことを基本に、実務に即した教育を受けます。営業は先輩社員に同行、技術は先輩エンジニアの下でサービス現場での基本・応用技術習得します。

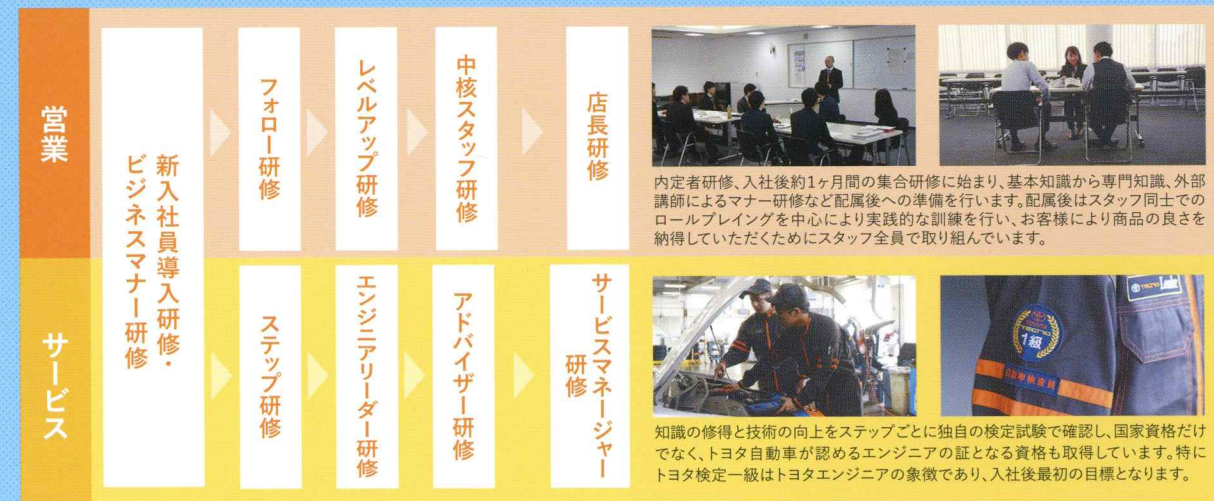
その他にも業界では定評のあるトヨタ自動車研修センターへの派遣も並行して行なっています。

フォロー研修

活動状況の確認、新型車の知識習得を中心にフォロー研修を定期的実施しています。顧客との人間関係をどのようにしたら築けるのか。豊富な知識と実践的な経験を、定期的に自然に身に付けられます。

また、割賦研修、保険研修、査定研修と言った教育もあります。

社内研修プログラム



Q & A

Q : 会社の雰囲気はどんな感じですか?

Answer

風通しの良い、仲間意識が強い会社です。お客様に最高のサービスを提供するには、いろいろな人の協力や連携が必要になってくるからです。困っている時に、すっと手を差し伸べる思いやり、面倒見の良さがある反面、本人の自主性や積極性も大切にしています。

Q : 求める人物像を教えてください。

Answer

いつも笑顔で絶やさない人材です。新入社員になると、今まで会ったこともない様々なお客様と接することになるので、第一印象がとても重要です。服装や礼儀作法も大切ですが、素敵な笑顔は、お客様の距離を縮められる最強のツールになるからです。

Q : 地元でずっと働きたいのですが…

Answer

22の営業拠点、岡山県下全域をカバーして、いずれかでの配属になりますので、県外の転勤はなく、地元で腰を落ち着けて働くことができます。配属先は、基本的に自宅からクルマで通勤できる範囲になります。ひとつの店舗で長く働くケースが多いです。

Q : 女性に優しい会社というイメージがありますが、本当ですか?

Answer

女性のお客様の集客力の強化をテーマに、女性の戦力化に力を注いでいます。例えば、「ピーチーズ11」は、女性視点を活かしたプロジェクトチーム。また、女性が働きやすい環境や制度の整備をはじめ、役職者への登用なども積極的に進んでいます。

Q : 福利厚生はどうなっていますか?

Answer

退職金や年金の制度をはじめ、育児・介護休業制度、社員購入割引制度、労働組合など、福利厚生の充実を図り、ES(従業員満足度)を高めています。また、周年の社内旅行(50周年は Guam)、優秀社員には表彰制度や毎年コンテスト旅行も実施しています。

Q : 入社後の研修について教えてください。

Answer

入社1~3年目は、育成期間と位置づけ、この期間に、しっかりと仕事の基礎を身につけてほしいと考えています。4年目以降は、営業では販売実績、サービスでは検定取得など、本人の実力を正当に評価していきます。

モータースポーツ活動を始動。
全力疾走するクルマの
ダイナミックさを、
楽しさや魅力として伝えたい。



トヨタカローラ岡山は、2017年にモータースポーツ推進グループを発足。クルマ好きを増やしたい想いで「トヨタカローラ岡山チームベクトル」を立ち上げ、モータースポーツ活動をスタートしています。主な活動としては、全国のサーキットで開催する「86/BRZ Race」、岡山国際サーキットでのOKAYAMAチャレンジカップへの参戦。「86/BRZ Race」の「クラブマン」シリーズは、TOYOTA 86「86 Racing」とSUBARU BRZ「RA Racing」が参加するアマチュアドライバー（国内A級ライセンス）のみで腕を競うワンメイクレースです。エントリーするクルマは、公道で走ることができ、改造範囲が厳しく制限されて車両の性能に大きな差がなく、一般の方でも参加しやすい点が大きな魅力となっています。まずは、社内からクルマ好きの輪を広げて、将来的には、お客様に波及していく方針です。

環境にやさしい



エコアクション21

エコアクション21
認証・登録番号0010343

エコアクション21 認証・登録

エコアクション21は、環境省が定めた環境経営システム・取り組み・報告に関するガイドラインに基づく制度で、環境への取り組みを適切に実施し、環境経営のための仕組みを構築、運用、維持するとともに、環境コミュニケーションを行なっている事業者として2014年に当社も登録されました。

女性にもやさしい



地域において女性の 能力発揮を促進

地域において女性の能力発揮を促進するために、積極的に模範となる取り組みを推進している企業として、厚生労働省が実施している「均等・両立推進企業表彰」において、県内自動車販売業及び全国カローラ店では初となる均等・推進企業部門の「都道府県労働局長優良賞」を受賞しました。



■HV車体験イベント

ハイブリッドカーの増加、またお客様のHV車への不安を取り除くことを目的とした教室を毎月各店舗で定期的実施しています。エンジニアが講師となりお客様にHV車についてわかりやすく説明しています。



■おかやまマラソン

トヨタカローラ岡山は「おかやまマラソン」を応援しています。毎年、コースとなる本社鹿田店前で社員による給水所ボランティア活動を行っております。



■移動展示会

普段、店舗に行きづらいお客様、お買い物でお近くにお越しのお客様が気軽に話題のお車を「見て・触って」ご体感いただけるよう、トヨタカローラ岡山では県内各地で定期的に移動展示会を開催しています。



■ICS体験イベント

ICS(インテリジェンスクリアランスゾーン)は、駐車時の踏み間違い時における衝突回避、衝突被害軽減に寄与するサポートブレーキシステムです。トヨタカローラ岡山では、ICSの体験会を定期的開催しています。



■トヨタソーシャルフェス

トヨタが「アクア」の車名にちなみ「水」をテーマに足踏させ参加型社会貢献プログラム。地元のトヨタ販売会社が中心となって地域の自然保護活動に汗を流しています。



■旭川流域・店舗周辺清掃活動

社会貢献活動の一環として毎年旭川流域清掃活動に参加しています。また、各店舗周辺の清掃活動も定期的実施しており、地域の方とのコミュニケーションにも繋がっています。



■笑顔の花冠プロジェクト

カローラ誕生50周年を記念して行われた、歴代の「カローラ」で全国のトヨタカローラ店を巡りながら、様々なイベントを通じてカローラの語源である「花冠」を繋いでいくイベントにトヨタカローラ岡山も参加いたしました。女性スタッフプロジェクト「ピーチーズ11」による、「花冠」を制作するイベントも催されました。



■プロスポーツスポンサー

トヨタカローラ岡山では、社会貢献活動の一環として、プロスポーツチーム「J2 ファジアン岡山」のクラブスポンサーとして活動を応援しています。



■決算MEGA商談会inコンベックス岡山

毎年、コンベックス岡山にて大規模商談会を行っています。欲しい車を見つけてもらうだけでなく、サガカー体験イベントや抽選会、お子様連れのお客様向けにヒーローショーを実施するなど、「家族で楽しめるイベント」をコンセプトにカローラ岡山の一大イベントとして展開しています。

店舗数 岡山県トヨタディーラー No.1



※ドリームスはトヨタカローラ岡山の中古車販売ブランドです。

- ① U-Carセンター ② 水島配車センター ③ 東岡山ボデーセンター ④ にしきボデーセンター ⑤ 水島ボデーセンター

トヨタカローラ岡山株式会社

〒700-0914 岡山市北区鹿田町1丁目1-26 TEL 086-232-2205(人事部) FAX 086-226-0015

<http://toyota-dealers.jp/36301/>