たのしくゆたかな自動車生活を より多くの人々に

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

県内ディーラー最大の18店舗を運営するトヨタカローラ山形（鈴木肇子社長）は来月、創立58周年を迎えます。国連が目指す持続可能な開発目標（SDGs）の考え方に合致する経営理念を創業当初から掲げ、「ふれあいサービス」を通してお客さまへのお役立ち、社会貢献活動を展開しています。自動車業界は100年に一度の大転換期を迎えましたが、カローラ山形が目指す永続的な発展に向けた取り組みを紹介します。

愛される、頼られる会社に

代表取締役社長
鈴木　肇子

おかげさまで58周年を迎えますが、ご愛顧を賜るお客さま、そして当社の思いを理解し努力する社員の皆さんへの感謝の想いは社歴を重ねるごとに深まります。

クルマは購入で終わるのではなく、ここからが本当のお付き合いの始まりです。「たのしくゆたかな自動車生活をより多くの人々に」、これは創業以来守り続けているお客さまを第一に考えた当社の理念です。そして行動の在り方を「ふれあいサービス」として表し取り組んでまいりました。長年続けている「わがままカーニバル」は毎回ご好評をいただき、地域の皆さまとのふれあいの場となっております。また、芸術活動に取り組む皆さまの発表の場としての「ふれあいギャラリー」や、交通事故ゼロ社会への取り組みなど、数多くの継続した活動を展開しております。

24名で創業した会社も18拠点と500名の社員、何よりも6万人を超えるお客さまからお付き合いいただける企業へと成長してまいりました。業界は大きな転換期に入りましたが、お客さまとの「ふれあい」はますます重要になると感じます。これからも心を添えた「ふれあいサービス」でお客さまに愛される会社、そして地域から頼られる会社を目指し、社員と共に真摯に取り組んでまいりたいと思います。

癒やしの空間　鶴岡店内の「ふれあいギャラリー」。人々が芸術と出合う場、表現活動の発表の場として愛されています

くらし支える最適提案 「ふれあいサービス」心配り届ける

山形県は世帯あたりの自動車保有台数が全国2位。広い県土に集落が散在し、公共交通機関の利便性が必ずしも高くない現状から、人々の日常生活において自動車は欠かすことのできない存在です。安全や環境に配慮した自動車を広く普及させるとともに、きちんとした点検・整備を行うことがディーラーの責務であり、社会的責任です。

カローラ山形が目指している「ふれあいサービス」は、県内に18の拠点を持ち、県内最大のネットワークで地域に根差したサービス活動を行っています。

お客さまが住む地域をエリアごとに、営業スタッフとサービスエンジニアがペアで担当する独自のシステム「テリトリー制」を導入しています。このシステムにより、県内各地に点在しているお客さまの愛車を常に良好な状態でお使いいただけるようにサポートするとともに、家族構成やライフスタイルなどに合わせて最適な提案を行い、より一層細やかな心配りと充実したサービスを目指しています。

実際、車を購入いただいたお客さまの8割以上がリピーターであることから、カローラ山形がそれぞれの地域の中で高い支持を得ているということにつながっています。年に数回開催している、お客さま感謝祭「わがままカーニバル」も地域との「ふれあい」をより深めているイベントになっています。

また地域の皆さまに愛される店舗づくりの一環として、米沢店、大野目店（山形市）、鶴岡店の3カ所に「ふれあいギャラリー」を併設しています。芸術活動に取り組む地域の方々の発表の場として活用いただいています。致道博物館（鶴岡市）のコレクションをお借りしての企画展なども行い、一流の芸術作品に触れる機会も提供しています。

今年5月から、当社でトヨタ車全車種の取り扱いが始まり、ラインアップの幅が広がりました。より多くのお客さまの幅広いニーズに「ふれあいサービス」でお応えできる環境が整いました。

ふれあいサービス

課題解決力を高める 山大などと連携、授業を展開

課題解決型授業（PBL）を通して学生の企業や社会との接点を醸成し、持続可能な地域社会を考察することを目指しています。

PBLは、設定された課題に対し、学生が必要な知識を学んだ上でその知識を活用して解決策を考えるものです。

地域の次世代を担う、若い人たちとの（ふれあい）をさまざまな形で展開しています。山形大学などと連携した芸工大での授業では、課題解決をポスターに取り組みました。優れた作品は本社前に1年間掲示し、成果を発表しています。PBL授業を通して学んだ「本質を捉える力」を生かし、社会での活躍を願っています。

また、就職活動の一環として、インターンシップのプログラムの充実を図っています。「ふれあい塾」と銘打ち営業スタッフが世話役となって実践している「ふれあいサービス」の現場を体験してもらいます。18年には「学生が選ぶインターンシップアワード」で東北唯一の入賞を果たしています。

当社の役員が自動車業界の現状や最近の動向、ディーラーの仕事等について講義をし、それを踏まえて学生たちが、自動車業界や企業が抱える課題の解決策を考えて提示します。2017年に山形大学との連携でプレ授業を経て、翌年国の認可を取得し本授業化しています。その後東北芸術工科大、山本学園などでも実施しています。

各学校に合わせた課題提案を求め、山形大学での課題提案では、若者の興味・志向を分析しリポートとして提案。その中から、高校生に環境美化への関心を高め社会とのつながりを感じてもらう企画として、制限時間内に拾ったごみの量や種類を競い合う「スポGOMI大会」を開催しました。芸工大での授業では、課題解決をポスターに取り組みました。優れた作品は本社前に1年間掲示し、成果を発表しています。PBL授業を通して学んだ「本質を捉える力」を生かし、社会での活躍を願っています。

また、就職活動の一環として、インターンシップのプログラムの充実を図っています。「ふれあい塾」と銘打ち営業スタッフが世話役となって実践している「ふれあいサービス」の現場を体験してもらいます。18年には「学生が選ぶインターンシップアワード」で東北唯一の入賞を果たしています。

㊨学生が選ぶインターンシップアワードで入賞　＝2018年6月
㊤山形大学で開かれた課題解決型授業（PBL）の様子。学生たちは講演を基に、自動車業界の課題や解決策について考えた　＝2017年10月

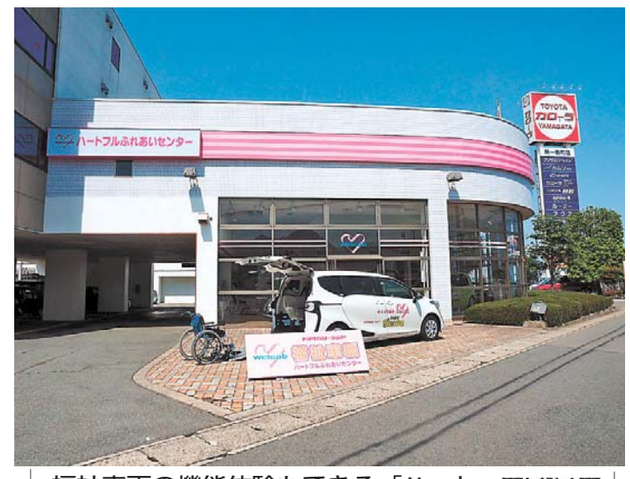
エコカー、サポカーの普及は使命 環境、安全に配慮

自動車は便利である一方、地球温暖化に大きく影響するといわれている二酸化炭素（CO_2）などを排出します。また痛ましい交通事故も発生しています。しかし近年、自動車の技術の進歩により、環境や安全に関する性能が飛躍的に向上してきています。その技術を世の中に普及させていくこと、そして、環境に優しく安全な車社会づくりを目指すことは、自動車を扱う私たちの願いであり、本業を通しての社会貢献であると考え推進しています。

タイヤの空気圧を適正に保つことで、燃料の消費量を減らすと同時に、走行安定性を高めることができます。しかし、空気圧を点検する習慣のあるドライバーは多くはありません。そこで2004年から、空気圧の無料点検キャンペーン「車でへらそうCO_2！」を展開しています。

安全運転サポート車（サポカー）に関し、自動ブレーキや誤発進防止機能が体験できるイベントを開催し、普及・啓発に努めています。

山形市南一番町にある、福祉車両専門の常設展示場「ハートフルふれあいセンター」は、高齢の方や、障がいのある方にも、自動車による自由な移動を楽しんでもらいたいと開設しました。高齢化の進行などで、福祉車両に対するニーズは高まっています。専門知識を持つスタッフから、使用方法などに関する説明を受けられるほか、購入希望者のところや各種イベントなどにも出向いて、福祉車両のある生活を提案しています。



福祉車両の機能体験もできる「ハートフルふれあいセンター」。建物前の車いす仕様車の操作動画を、右のQRコードから参照可能

警察署との協力で実施したサポカーの体験試乗会　＝上山市

交通事故0（ゼロ）目指して 読み聞かせ 子どもたちに訴え

歩行中に交通事故に遭った人を年齢別に分類すると、「7歳」「8歳」が飛び抜けて多い傾向が見られます。小学校に入学後、交通ルールがきちんと身に付いていない段階で、不注意などにより事故に遭ってしまうケースが多いと考えられています。

こうした悲しい事故をなくそうと継続して、幼稚園・保育園に出向いて、女子社員を中心に絵本の読み聞かせを行い、交通安全意識の普及を図っています＝写真。

SDGsに関するその他の取り組み

Cherry's Smileプロジェクト

乳がん撲滅のため、早期発見、早期治療の大切さを伝える啓発活動「ピンクリボン運動」を応援しています。お客さまにご購入いただいた「トヨタ博物館カレー」の収益金を「やまがたピンクリボン運動実行委員会」へ寄付しています。

青色防犯パトロール

地域の安全を守るため、青色回転灯を装着した車両で地域を自主的にパトロールしています。高い防犯効果が期待できるのと同時に、地域全体の防犯意識も高めています。

ふれあいサービスの トヨタカローラ山形
山形市南一番町1-15
TEL023-641-2120 FAX023-641-7121
https://www.tc-ymt.jp/

クルマでへらそう！CO_2