

令和6年 消費者志向自主宣言・フォローアップ



令和7年1月4日

事業者名 徳島トヨペット株式会社
代表者名 代表取締役 玉置 良二

(1) 理念

- ・常に新しいサービスを創造し、より楽しいカーライフ社会へ貢献します。
- ・多くのお客様の信頼を得ることにより、地域社会への貢献と働くものの幸せと事業の発展を実現します。
- ・私たちは、上記の経営理念実現のため「お客様第一主義」の信念に基づき、お客様が安全・安心そして豊かなカーライフを送れる様に、真に満足いただける優れた商品とサービスの提供に努めます。

(2) 取組方針

① 経営トップのコミットメント

徳島県に根ざした企業であり徳島県民の皆様と共存する企業として、お客様のカーライフが安全・安心で楽しく豊かなものになるよう、「お客様第一主義」を実践して参ります。そして、法令を守り、事業活動を通じて、環境保全や社会貢献活動を積極的に推進します。

【令和6年1月～令和6年12月 取組活動報告・フォローアップ】

- 次世代育成支援の一環として、子供を産み育てながら働き続けることが出来る「子育てにやさしい職場環境づくり」に積極的に取り組んでいる企業として、「はぐくみ支援企業」として県より継続して認証されています(令和6年4月1日認証)。令和6年の育児休業取得は女性従業員が3名、男性従業員が1名が取得しました。男性の取得が徐々に定着してきており、女性が活躍し、ワークライフバランスが図られる企業を一層目指してまいります。
- 地域に根ざした企業として「お客様第一主義」を実践するには、社内の風通しが良く、従業員が生き生き働ける環境が必要です。2021年から継続してハラスメントの社内相談、トヨタ自動車と連携した社外相談を行っております。問題が発生した場合は、本人と面談(秘密厳守)、上長に聞き取り、本部で対応を協議する等、迅速に問題解決と再発防止対策に努めました。また当社は各店舗の従業員代表が定期的集まり、職場の様々な問題を改善する職場懇談会を設けており、より一層の働きやすい職場を目指し、様々な意見を出し合い、改善に取り組んでいます。



② コーポレートガバナンスの確保

ご意見・ご要望等のお客様からの声は、事業活動改善の柱として経営理念追求の基として、店長会・役員部長会で協議し経営方針、施策・営業活動に反映し、社員と共にCS向上に努めます。

【令和6年1月～令和6年12月 取組活動報告・フォローアップ】

- ミーティングの実施
月1回、全店の店長、サービスマネージャーが集まり、店での出来事、取り組み報告が行われています。また、社長、各部署責任者、店長からの問題提起と課題解決の協議、新規企画の提案を行っています。決定事項は各店長が部下に素早くフィードバックします。

③ 従業員の意識の醸成

お客様のカーライフアドバイザーとして、専門的な知識やスキル、モラルの高い人材育成をしていきます。またお客様視点で営業活動に努め、快適な店舗を目指します。

【令和6年1月～令和6年12月 取組活動報告・フォローアップ】

- 日常業務を棚卸し、業務の簡素化及び特に不備が生じやすい項目の見直しに取り組み、業務の効率化に努めました。また、店舗訪問の回数を増やし直接指導やコミュニケーションを図り、社内の連携強化にも努めました。
- 2021年4月より給与体系、評価制度を抜本的に見直した人事評価制度ですが、以前の評価制度と比較して従業員の声が反映しやすくなった、また将来が見渡しやすくなったと評価を頂いていますが、この状態に甘んじることなく常に進化し続ける制度として取り組んでいきたいと思っております。
- 今年も家族・会社を守るためにインフルエンザの予防接種を強く従業員に呼び掛けました。昨年同様、会社が接種費用の一部を補助しました。

④ 情報提供の充実と双方向の情報交換

クルマは、お客様の年齢・家族構成・生活習慣等によって使用する目的や利用の仕方が変わりますので、お勧めするクルマも変わります。それに応えるためにできるだけ多く、お客様からの情報を汲み取り、様々なシーンでお客様が必要と思われる情報をホームページ・メディア・活動を通じて発信すると共に、サービス等に関するお客様からのご意見・ご要望・ご評価は真摯に受け止め、サービス向上に努めて参ります。

【令和6年1月～令和6年12月 取組活動報告・フォローアップ】

- ホームページ、Instagram、フェイスブック等を活用し、新商品情報やお客様へ安心・安全の情報発信、当社の取組み等を積極的に行いました。お客様からのご要望・ご意見は真摯に受け止め、関連部署と協議し改善に努めてきました。また、各店舗毎でブログを活用し、地域の特色を出し、個性豊かな情報発信を行いました。

⑤ 消費者・社会の要望を踏まえた改善

関係法令を遵守し、事業活動を通じて環境保全に努め、地域社会との調和と豊かな地域社会作りを目指して、私たちの清掃活動Clean-up計画、森を守り緑を増やす活動Green-up計画を中心に社会貢献活動を積極的に推進します。

【令和6年1月～令和6年12月 取組活動報告・フォローアップ】

- 徳島市が行う社会全体が子育てを支援する取り組み「とくしま赤ちゃん駅」に徳島昭和店が登録されています。
(令和4年1月31日登録)
- 赤十字献血に協力し、令和6年は4月と11月に本社に献血バスを受入れ、28名が献血を実施しました。
- 徳島トヨペットでは、昭和40年から売上の一部を徳島新聞社会文化事業団様と徳島県交通遺児育成会様に毎年寄付しており、令和6年も寄付を実施しました。
- 徳島トヨペット各店舗では、近隣の方々が安全、安心して生活が出来る様に、毎月近辺の公園や道路の美化活動に取り組んでいます。令和6年も各店舗で積極的に実施しました。
- 地球温暖化対策のために脱炭素づくりに貢献する「COOL CHOICE」を取得し、継続的にCO2削減に取り組んでおります。
(令和4年1月27日登録)
- 将来を担う元気な地球を残してあげるために、CO2をはじめとする温室効果ガスの排出削減につながる活動へ積極的に取り組む事業所として、令和5年に「徳島市CO2削減チャレンジ事業所」に徳島トヨペット株式会社が徳島市から認定されました。今年11月に1年間の取組成果に対し、徳島市より表彰して頂きました。
- 11月に森林と共に未来へつなぐ「とくしま協働の森IN上勝」に参加し、上勝町 高丸山で植樹活動を行いました。当社は車を販売する責任として、緑化活動に積極的に取り組んでおります。
- 地域環境・人体に配慮した水性塗料専用の塗装ブースを四国ではじめて当社が導入しています。最新の機器とこれまで培ってきた技術を組み合わせ、今まで以上にお客様のおクルマを大切に仕上げています。
- 2021年より取り組んでいるSDGsに関しては、継続してホームページで当社の取組みを掲載し、地域のお客様に当社が社会の様々な問題に積極的に取り組む活動内容を発信しています。また2023年8月に「徳島県SDGsパートナー」の認定を受け、徳島県および各SDGsを推進する企業と連携し、様々な諸問題をスピーディーに解決していくようにしています。



・徳島昭和店が「とくしま赤ちゃん駅」に登録



・献血に協力(4月・10月)



・徳島新聞社会文化事業団様と徳島県交通遺児育成会様に寄付



・公園、道路の美化活動



・「COOL CHOICE」を取得



・徳島市CO2削減チャレンジ事業所に認定



・とくしま協働の森IN上勝



・継続的なSDGsの取組



・徳島県SDGsパートナーに認定

これからもお客様に寄り添い、共に歩んでいける企業として尽力して参ります。