＊世界のトヨタ品質をお客様に
＊グループ力を活かしてクルマの未来に貢献
＊大胆な発想とダイナミックな行動力

●創業　1926年(昭和元年)
　第一タクシー商会
●代表取締役社長　佐藤　修朗
●従業員数　1,092名
●拠点数　60店舗

●福島トヨペット株式会社
　TEL／024-946-1111
　https://www.fukushima-toyopet.co.jp
●ネッツトヨタノヴェルふくしま株式会社
　TEL／024-947-1011　http://www.novel-f.co.jp
●ダイハツ福島株式会社
　TEL／024-947-0911
　https://daihatsu-fukushima.co.jp
〒963-8511　福島県郡山市字川向1-1

トヨタI&Iグループ（福島トヨペット／ネッツトヨタノヴェルふくしま／ダイハツ福島）

自動車や保険等の販売、アフターサービス

採用情報(2019年3月以降)、
各種申し込み・
問い合わせはこちら

CORPORATE

●新車販売
トヨタ、ダイハツ、フォルクスワーゲン、レクサスの新車、U-carを「来店型営業」により販売する。

●各種U-Carの販売・買取
ニーズを聞き取り、要望に応じた最適な提案でU-Carの販売・買取を行う。

●保険代理店業
自動車保険の代行を通して、契約内容に応じた補償内容を届ける。

●車両の点検・整備・修理業務
快適・安全なカーライフのため、点検・整備・修理を持続的に提供する。

ほか

1　若さと元気がみなぎる、福島トヨペット、ネッツトヨタノヴェルふくしま、ダイハツ福島の営業スタッフとエンジニアスタッフ　2　新入社員研修。人材は「人財」。新戦力は丁寧に大切に育てられる　3　ダイハツ工業が中心となってサポートしている「全国小学生ABCバドミントン大会」にて　4　「ReBORNミーティング」。年1回、全社員が一堂に会し、経営層や社員の肩書や年齢の垣根を越えて対話を行う場　5　「ふくしまキッズマン」による交通安全教室を地元の保育園・幼稚園にて実施。みんなで楽しく真剣に学んでいる　6　トヨタソーシャルフェス2018。いわき市・四倉海岸の美しい砂浜を守る活動に参加。毎年恒例のイベントで、環境を守る大切さを再認識した　7　代表取締役社長 佐藤修朗氏。クルマと地域に対する思いにあふれる

01

MESSAGE

地域密着で、全ての人に安全で楽しいカーライフをお届けしたい

＊昭和61年(1986年)、福島トヨペットは創立30周年を機に、新しいグループ名称を「I&Iグループ」としました。イノベーション(Innovation)とアイデンティティー(Identity)の頭文字2つがI&I。常に現状に甘えることなくイノベーション(革新)を繰り返しながら、私たちならではのアイデンティティー(独自性)にあふれた商品・技術・サービスをお届けし、社会に貢献したい、という願いを込めて命名しました。自動車業界では、「CASE」の進展により、ビジネスモデルが変化するといわれています。コネクテッド(接続性)のC、オートノマス(自動運転)のA、シェアード(共有)のS、エレクトリック(電動化)のE、この4つが、クルマの価値、使われ方を一変させるのです。「CASE」によって私たちは、地域に新しい価値を創造してまいります。

　私たちの願いは、いつの時代も、全ての人にカーライフを安全・安心に楽しんでいただくこと。また、就職希望者の方々はとりわけ震災以降、「福島に、故郷に何らかの形で貢献したい」という方が増えています。それらを県内全域で実現するため、できるだけ新入社員は生まれ育った地域に配属しています。親御様には、社会人になってからのご子息の成長を直に感じていただけると思います。

　クルマを通して地域にできること。私たちはそれに全社員で取り組んでいます。一緒に、その夢を全力で追いかけてみませんか。

1

7

6

4

2

5

3

レクサスのオーナーズラウンジ。レクサスの世界観を体現した空間で最上のおもてなしを心がけている。スタッフは「レクサスカレッジ」で小笠原流礼法の研修を受けた後も日々、向学心をもって職務に当たっている（右・鈴木まや子さん　左・鴫原裕美さん）

待ち時間に子どもが自由に過ごせる、店舗のキッズルーム（ダイハツ福島のタワー富田店）

レクサスのエンジニア、本多健宏さんは日々、言葉使いや立ち居振る舞いを磨いている

「満足」のサイクルを回し続けるグループ

I&Iグループが共通して目指しているのは、まずES（社員満足）を実現し、CS（お客様満足）を高め、DS（企業体満足）を拡大することにより、それが社員に還元されていく、というサイクルを回し続けること。それは、会社が社員の働きやすさを追求し、社員は顧客と向き合い「どうしたらご満足いただけるか」を常に考え、行動する。それがI&Iグループ全体の発展につながり、やがて社員満足として返ってくる、というサイクルだ。経営層や社員の垣根を越えて、この輪を広げ続ける力がI&Iグループにはある。

ダイハツとタッグを組みユーザーニーズに対応

より幅広いニーズに応えるクルマの供給を目指して、トヨタとダイハツは、グループ会社となった。I&Iグループではトヨタ車とダイハツ車、さらにダイハツのコンパクトカーの技術を活かしたトヨタブランドのOEM車※を含め、すべてのクルマを3つのディーラーで相互に販売・整備を行うことができる。充実したラインアップ、これはI&Iグループだけの強みだ。家族全員のクルマをI&Iグループから購入している例も少なくない。I&Iの全社が互いに協力し、魅力的な商品を未来へ、地域へと展開していく。

※同じクルマが別々のメーカーで販売されること。たとえばダイハツが生産した「トール」をトヨタでは「タンク」と「ルーミー」として販売している

日々の学びが成長につながる、働きがいのあるステージ

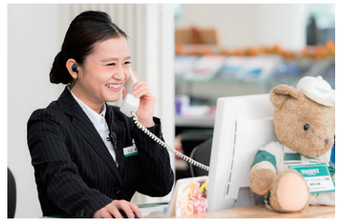
福島トヨペット株式会社

コミュニケーションの柱は笑顔 社内教育サポート環境は万全

「最初の1台が成約した時は、もう本当にうれしくて。それまでの苦労が何倍にもなって返ってきた、という思いでした」と話すのは、営業の峰島和哉さん。入社1年目だ。まず最初に3ヵ月の新入社員研修があり、営業の基礎を学んでから店舗に配属された。配属後は商談に先輩社員がついて、サポートしてもらった。なかなか成約に結び付かなかったが、転機になったのは「峰島君はちょっと笑顔が足りないな」というアドバイスをもらったこと。クルマの説明に一生懸命になるあまり、つい忘れていたことだった。「自分が笑顔で話すとお客様も笑顔で話してくれるんです」。説明も大事だが、コミュニケーションで相手に伝わっているのは、話し方や表情だったり、どうしたらご満足いただけるか、と真剣に考える態度だったりする。そのことを先輩が気づかせてくれたのだ。「最初はつらいこともありましたけど、クルマを売って喜んでいただいた時の喜びは、何物にも変えられません」。

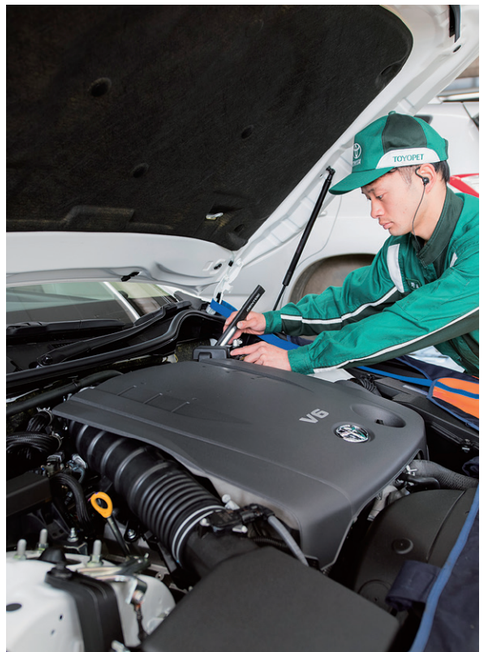
営業サポートの池田夏美さんは、クルマの保険業務を担当している。「すごく働きやすくて、皆さん自分のことのようにサポートして下さいます」。職場のことを考えてくれる社風だと池田さんは感じている。「スタッフ一人ひとりが親身になってサポートもしてくれる会社です。私はクルマに詳しくなかったのですが、今とても充実して働いています。知識がなくても、入社してから勉強すればいいと思いますよ」と話す。

エンジニアの菅野正人さんは、高校卒業後、「トヨタ東京自動車大学校」で学んで就職した。就職を考える時期は震災の直後で、「地元で何かしたい、貢献したい」という思いだった。「オーナーさんの話をよく聞いて、納得していただくことが一番大切だと思う」。品質というのは「整備」の品質と「接客」の品質があるという。「エンジニアの立場での接客を高めることが、「整備」の高品質につながるんです」。菅野さんは先輩と一緒に接客し、その姿から学んだ。「本当に真剣に対応していけば、必ずお客様も応えてくれる。ひたむきに向き合うしかない」と語る。「自分が納得できる作業ができて、ご満足していただいた時に、成長できたんだな、と感じます」と話す菅野さんは、「トヨタ技術検定」も受けて、日々研鑽に励んでいる。会社がサポートし、常に学べる環境が整っているのは大きい。



上／営業の峰島和哉さん。コミュニケーションのツボを学び、笑顔での接客も板についてきた
下／業務担当の池田夏美さん。一緒に働くスタッフに恵まれ、充実した毎日を過ごしている

01



エンジニアの菅野正人さん。顧客には最上の接客と整備を心がけている

レクサスにふさわしい人材に毎日が成長のための日々

レクサスで接客を担当する鈴木まや子さんと鴫原裕美さんは、配属前に「レクサスカレッジ」で小笠原流礼法を学び、ここへ配属された。レクサスオーナーの方々は企業の経営者など、社会的地位の高い方が多い。接し方には日々難しさを感じているが「普通の生活では出会えない方ばかり。自分自身を高めていかないと、ここにはいられません」と口を揃える。スタッフ全員が小笠原流礼法を習う。「どう極めていくか。『礼法の形』にどう心を込めていくか、が大事。自分がどう成長したいか、お客様に何をして差し上げられるか、という気持ちを日々持ち続けて業務に当たっている」という。

レクサスのエンジニア、本多健宏さんもやはり、「最初はお客様との接し方に苦労し、おもてなし研修で学んで『レクサスにふさわしい話し方』を心がけてきました」という。「ラウンジでお休みいただいて点検内容をご説明し、必要な整備があったらアドバイスをしませる」。今では「本多君だからまかせるよ」という顧客もいる。難しい整備をして信頼を得て、フランクに話してもらえるようになった方もいる。「喜んでいただいた時が、いちばん達成感があります」と話す本多さんは「レクサスというブランドにふさわしい人材になるようにステップアップしていくのは、自分の人生のためにもなります」と断言する。「ここは働きがいのある職場です」と語る本多さんの笑顔は充実感に満ちていた。

ネッツトヨタノヴェルふくしま株式会社

店全体でお客様に最善をつくす。その姿勢が信頼を生む

チーム全体でお客様に応えるディーラーという仕事

安藤仁さんは同社で史上最年少の24才で主任になったトップ営業マン。「最初は経理をやっていましたが、実は5年前に営業に転身しました。」と語る安藤さんの営業スタイルを聞いた。

「ご来店いただいたお客様から情報を収集します。ご家族でクルマを買う方はいないかとか」など。“接客”は営業だけではない。業務担当がお茶を出してくつろいでいただき、エンジニアはクルマをしっかり確認して整備内容を説明したりと、三位一体での対応を実施。全国のネッツ店でもノヴェルふくしまでは整備の説明をすべてエンジニアが行う。「エンジニアは、病院でいえばドクターですから、そのドクターから説明を受ける方が安心できると思います。ですから技術的な話は整備担当が対応するのです」。安藤さんの仕事は、顧客からの要望やクルマの状態をエンジニアに確実に伝えること。まさに「お客様のためになることをお店全体で、全力で行う」という姿勢だ。

「成績トップになった原動力は？」の問いには、「めちゃくちゃ負けず嫌いなんです。去年の自分を越えることを目標にしてやっています」とのこと。「お客様の紹介をいただいた時は特に嬉しい。『安藤君だから紹介するよ』と、その方に認められた、ということですから」。ご主人からお子さん、お孫さんへと20年30年先のおつきあいができるのがカーディーラー営業マンの醍醐味だという。

エンジニアの醍醐味とはお客様からの信頼が喜び

エンジニアの志賀浩平さんは、商業高校卒業後に営業職で入った。しかし研修期間中に整備の面白さに目覚め、職種を変えてもらったという。「日頃の仕事は、整備した内容を説明してお引き渡しすること」とのこと。大切にしているのは「いかに本当にお役に立つかということ、そのためには最初にご要望の中身をしっかりと確かめ、その整備はしっかりとやり切る。さらに他にも整備した方がいい点があればアドバイスをする」という毎日だ。顧客から直接自分あての電話を受けることもある。「信頼をいただくというのは喜びですね」。志賀さんは、技術向上のための試験を受けながら、日々研鑽を積んでいる。「少しずつ後輩たちに背中を見せられればいいな」と言う。「みんな和気あいあいと仲の良い、働きやすい職場です。エンジニアは、基本的に整備の専門学校で学んで就職します。でも自分のようなケースもあるんですよ」と教えてくれた。

上／営業の安藤仁さん。カーディーラーの仕事を通して、人間として成長させてもらっていると語る
下／エンジニアの志賀浩平さん。整備の腕を磨くため、さらなる資格取得にも励んでいる

キッズエンジニア体験を実施。かわいいつなぎを来て、地元の子どもたちが整備を真剣に体験。未来はエンジニア?

ダイハツ福島株式会社

ダイハツの魅力と強みを、グループ全体に活かしたい

ダイハツの優れた小型車をトヨタブランドで売る強み

大和田光太郎さんがこの仕事に魅力を感じたのは、やった分だけの実績が評価される、という営業の世界に引かれたからだ。では数あるカーディーラーの中で、なぜダイハツに決めたのか。「ダイハツ車のデザインがもともと好きだったんです」と大和田さん。「職場は働きやすい環境です」と毎日が充実している。

ダイハツのブランド車種が主に女性ユーザーに人気の軽カー、コンパクトカーといった商品力の多様性によりI&Iグループでのポジションを担っている。大和田さんも「お客様はトヨタのグループ会社という印象を強くお持ちで、トヨタという名前があることで、より信頼して来店される方もいらっしゃる。そういうブランドの強み、売る力というものを感じます」と語る。一方、ダイハツのクルマに惚れ込んでいる大和田さんとしては、「業界全体が小型車、コンパクトカーに力を入れてきています。そんな中でダイハツブランドを選んでいただけるように、しっかり売っていきたい」と意気込んでいる。そして「最高の職場だと思うので、挑戦して飛び込んでもらえれば人間としても成長できると思います」とも語る。

女性客に応援してもらえるエンジニアの職場

エンジニアの鈴木真里亜さんは、「なぜ女性で整備士を目指したか？」という問いに、「身体を動かす仕事をしたかったんです」と応える。さらに続けて「職場の人間関係はとてもいいです」と語り、女性でも働きやすい環境があると教えてくれた。「ダイハツはコンパクトカーを扱っているので、お客様も女性の方が多いんです。『あ、女性の整備士さんだ』という感じで結構声を掛けてもらったり、応援もしていただける。それがやる気にもつながっています」。

ここで女性整備士として働く良さについて、「ダイハツは小型車を多く扱っているので、女性整備士でも比較的クルマを扱いやすい」ことがおすすめだと、笑顔で語る鈴木さん。この職場環境がさらに続いていけば、もっと女性活躍の場が広がっていくに違いない。

上／営業の大和田光太郎さん。ダイハツ車が好きだ、という思いが全身から発せられている
下／エンジニアの鈴木真里亜さん。女性のお客さんとのやりとりが、今は励みになっている

ダイハツで全国初の５階建てディスプレイタワーは、2017年４月のオープン以来、店舗の目印として地域の方々に親しまれている