

国内マーケット

新聞のご購読はフリーダイヤル 0120-461-497
電子版のお申し込みは <https://www.netdenjd.com>

ネッツトヨタ郡山

「快適な工場づくり」推進

サービス部門の業務改善に注力

社員の自主性尊重の複数店舗への波及図る

【福島】ネッツトヨタ郡山（小室和人社長）は、サービス部門の業務改善を拡充させている。社員の自主性を尊重しつつ「快適な工場づくり」を進め、整理整頓や機器管理を行った。2023年度からは、店舗や社員の評価項目に改善活動を盛り込み、複数店舗への改善活動の波及を図っている。

改善活動は、トヨタ自動車販売店協会東北支部（高橋修会）などが契機となった。支部長が23年に実施した

「サービス改善活動自主研鑽会」などが契機となった。ディーラーの情報交換や困りこ



23年の研鑽会は13社が改善活動に取り組むネッツトヨタ郡山が最優秀賞を獲得

とを共有しながら、各社の課題を解決して評価するもので、同社はいわき市の平店などをモデルケースにサービスマネージャーが主導する形で工場の改善を行った。

整理整頓や作業環境の効率化に先立ち「物を床に置かない」「区画分けを行う」といった15項目の行動指標を設定。指標に沿って「（探しものを）6秒で探せる」などの目標を掲げ、改善すべき点をボードにまとめてロードマップを示し、社員の積極的な関与につなげた。具体的には、特殊工具などは保管場所に定位置を決めて形状を縁取った

線をプリントすることで工具の利用状況を可視化したほか、移動可能な機器にキヤスタワーを付けてレイアウトの柔軟性や床掃除のしやすさを向上させた。平店ではサービス部門での取り組みが一段落つき、事務関連の改善に着手しているという。

改善活動を活発化させるための下地作りも進めており、23年度からは店舗と社員の評価項目に活動への貢献を追加した。現場からの提案シートを基にアイデアと工数、他店での実施のしやすさの3項目を査定する。9月には全拠点の店長とサービスマネージャーを対象とした平店の取り組み説明会を行った。また、エンジニアや若手、事務職社員が他店舗を視察する機会を設け、自身が所属する拠点の客観的な評価につなげた。

24年は平店のノウハウを横

展開する計画で、サービス部の濱津真直部長は「店舗の特性に合わせたルール作りに活用してもらおう」と取り組みを見据える。