

Toyota
Corolla
Nagasaki
Spirit

from 2022 to ever after

トヨタ **カローラ** 長崎

Toyota
Corolla
Nagasaki
Spirit

from 2022 to ever after

ひとりでは出来ないことでも、
多くの人が集まれば出来ることって沢山ある。
だけど、それぞれの力がバラバラだと
大きな力は発揮出来ない。
みんなの力を束ねる必要がある。
力がひとつになればもっと大きいことが出来るし、
もっと楽しいことにも挑戦できるはず。
トヨタカローラ長崎という会社として、
もっと社会に貢献したい、もっとお客様に喜ばれたい、
なによりもっと皆さんにいい人生を歩んで欲しい、
そんな想いを込めてこの冊子を創りました。

二〇二二年四月四日 藤岡良規

私たちのミッション

モビリティを通じて地域に親しまれ、 社会に貢献する会社

- ・トヨタ車の販売を通じてお客様のカーライフを豊かにするとともに、最新のサポカー普及による交通事故の低減、カーボンニュートラル実現に向けてH E V、P H E V、B E V等環境車の普及を促進する
- ・お客様が安心して乗り続けていただけるように、高い技術の整備を行う
- ・お客様や地域から選ばれる町いちばんのお店となることを目指すとともに、地域のお役に立てる社員を育てる
- ・販売と整備全てにおいて、信頼と公正を最優先とする
- ・地域の困りごとに対応したモビリティサービスや地域の防災ネットワーク等への積極的な協力をする

私たちのミッション

「ミッション」とは、社外に向けた私たちの企業としての宣言です。

地域に親しまれる…社会に貢献する…
流行り言葉のようなフレーズですが、
しかし本気で目指すとなると非常に高い目標です。
ただ、企業の本来の使命はここにあり、
存続の条件もここにあると思います。

右記の5つの項目はこのミッションを具体的に示したものです。
トヨタの車の普及・お客様の安心安全・お客様満足の追求と
社員の成長・コンプライアンス重視・地域貢献。
この実現を目指すということを社外に宣言します。

「誰かの為に生きてこそ、
人生には価値がある」

—— アインシュタイン
ドイツ・物理学者

「誰にでも可能性はある、
私も最初はゼロだった」

—— 安室奈美恵
日本・歌手

「人間性や人格、境遇や環境は、
思いによって形成される」

—— 稲盛和夫
日本・実業家

「何より大事なものは、人生を楽しむこと。
幸せを感じることに、それだけです」

—— オードリー・ヘプバーン
イギリス・女優

- ・ 私たちは、自ら考え行動し、共に成長する会社を目指します
- ・ 私たちは、地域の皆様に親しまれ、お役に立てる会社を目指します
- ・ 私たちは、仕事の過程と成果を大切にする会社を目指します

- ・ 私たちは、努力に報いる会社づくりを目指します

経営理念とは、変わることのない私たちの拠り所。
ありたい姿。原点。

仕事で判断に迷った時は、
この経営理念とミッションに立ち返って考えてみます。
私たちの判断や行動がこの理念から外れていないかを
時にチェックします。
外れていたら正す努力をします。

「幸福は自己満足によってではなく、
価値ある目標に忠実であることによって得られる」

—— ヘレン・ケラー

アメリカ合衆国・教育家、社会福祉活動家、作家

「一生懸命に作ったものは、
一生懸命見てもらえる」

—— 黒澤明

日本・映画監督

「天分は、持って生まれるもの。
才能は、引き出すものよ」

—— ココ・シャネル

フランス・ファッションデザイナー

「己を利するは私、民を利するは公、
公なる者は榮えて、私なる者は亡ぶ」

—— 西郷隆盛

日本・幕末志士

全社員で大切にしたい価値観

・人の役に立てる行動をしよう

大切なのは損得ではない。

お客様や仲間の役にたてることを考え、行動しよう

・正しいことを正しく

正しいことを判断するのに、ためらう必要はないよ

・ひとりひとりと対話しよう

何事も話さないと始まらない、

対話をするからこそ生まれるものを大切に

・恐れずに挑戦しよう

世の中絶えず変化している。

だから私たちも変化を恐れず、変化を楽しもう。

やっちゃいけないことなんてそんなにないよ

価値観とは、大切にしたい優先順位のことです。

カローラ長崎ではどのような働き方に価値を見出すのか

(賞賛されるべき仕事かどうか)を明確にしておく

必要があります。この価値観を行動に移す人こそが

賞賛されるべきです。

あなたは、価値観の押し付けと感じますか？

いえいえ、価値観の共有とは、

金銭以外での会社と社員を結びつける絆です。

「幸福を求むるものは
夢なかるべからず」

—— 渋沢栄一
日本・実業家

「幸せになることに
躊躇してはいけない」

—— ジョンレノン
イギリス・アーティスト

「人間が人間のことを想う、
これ以上に美しいものはない」

—— 高倉健
日本・俳優

「人生なんて楽しいもんじゃないんや
だから楽しまなあかんねん」

—— 松本人志
日本・コメディアン、タレント

3
か
年
ビ
ジ
ョ
ン

この3年で成し遂げたい姿

- ・従業員満足を向上し、高い使命感を持って働ける会社にお客様に選ばれる会社
- ・信頼と公正を最優先とし、お客様のことを想い、地域で最もお客様に選ばれる会社
- ・社員全員が思いやりを持って協力し、人として成長を続けられる会社

ビジョンとは、短期的に私たちが目指す
ありたい姿を言葉にしたものです。

会社が社員を大切に、お客様に最も慕われる、社員同士が仲良く働ける…3年間でこのような流れを会社の中に創っていきたいと本気で思っています。全ての従業員に、優しく強く立派であってほしい。

僕の思う「いい会社」とは

「素敵な社員がたくさんいる会社」です。

出来そうですか？出来るわけないですか？

全てはあなたの日々の行動に懸かっているのです。

「善人になるためには、
善い行いをするだけだ」

—— ジョン・アダムズ
アメリカ合衆国・第2代大統領

「感情や直感、望みに従い、
ハッピーになれることをしなさい」

—— ディック・ブルーナ
オランダ・デザイナー、絵本作家

「人を信じよ、
しかし、その百倍も自らを信じよ」

—— 手塚治虫
日本・漫画家

「追いかけて続ける勇気さえあれば、
夢は必ず叶います」

—— ウォルト・ディズニー
アメリカ合衆国・漫画家、アニメーター、映画監督

幸せになるために大切なこと

- ・ 誰かに必要とされることです
- ・ 誰かの役に立つことです
- ・ 誰かに感謝されることです
- ・ 誰かから愛されることです

全従業員に知ってほしい、
豊かな人生を生きるコツとと思って入れました。

人間は誰かに必要とされ、誰かの役に立ち、誰かに感謝され、
誰かに愛されなければ生きていけないと思います。

あなたはひとりで生きていきますか？

誰のお世話にもなっていませんか？

そんなことはないはずで。

であれば、あなたも返さないといけません。

仕事だけでなく普段の生活においてもそうあって欲しいですし、
そうなれるように努力することが大事です。

「人間が授かった大いなる才能、
それは共感する力です」

—— メリル・ストリープ
アメリカ合衆国・俳優

「笑い声のないところに
成功はない」

—— アンドリュウ・カーネギー
日本・教育者、思想家

「頭ではなく、
心に従って下さい」

—— ウェールズ公妃ダイアナ
イギリス・ウェールズ公チャールズの元妃

「私たちは得ることで生計を立て、
与えることで生きがいをつくる」

—— ウィンストン・チャーチル
イギリス・第61、63代首相

経営から社員への約束

① 経営の大原則 (CSよりESが優先)

- ・ 社員の成長こそが会社の成長です。
- ・ お客様満足の前に、社員と家族の満足が第一とします。
- ・ 会社や同僚、製品やサービスに社員が満足しなければ、決してお客様を満足させることは出来ません。
- ・ 処遇や仕事内容に社員が満足していなければ、お客様と楽しさを分かち合うことも出来ません。

このスピリットで一番言いたかったことがここです。

これまではCSに重きを置いた経営をしてきたように思います。当然CS向上は極めて重要です、

ただし従業員の心に余裕が無ければ

お客様を喜ばせることなど絶対に実現出来ない。

CSの前にESを追い求めることが、

会社の最終目標である「社員とご家族の幸せ」の

第一歩だと考えています。

②社員の幸福度の向上を目指して

- ・企業風土の向上について
生き生きとした職場にする努力をします。
- ・プライドについて
私たちの会社、仲間、商品、サービスに
大きな誇りを持てるようにします。
- ・社員の力と業績について
技術力、人間力、知識等を各社員が上げることこそが、
私たちが存続するために必要な武器です。
- ・幸せの原資について
企業が常に黒字であることが、雇用を保障し、
給料を上げ、家族を守る最も大切な条件です。
利益は目的ではなく、
私たちが幸せになるための手段です。

会社での「幸せの量」を増やしたい。
全ての従業員に幸せに働いてもらいたい。

足を引っ張り合うより助け合う職場のほうがいいに決まっています。
結果が出ないより出た方が絶対に楽しいでしょう。
そのためには技術や知識、人間力を上げる必要があります。
幸せになるためには勉強や練習は欠かせません。
会社はその手助けを惜しみません。

そして、十分な利益を出すことがみんなの幸せの実現には
絶対が必要です。つまり私たちが日々追いかけている目標とは、
私たちが幸せになるために必要な数字だということですよ。
達成すれば幸せに近づきます。未達成だと遠のくでしょう。

③ 経営陣の決意

- ・ G P 長、役員、社長をはじめとした幹部は常に明るく社員に接し、仕事を讃え、社員を励まします
- ・ 社員の成長の手助けし、誰一人見捨てません
- ・ 常に現状に甘んじず改善を続け、仕事の進め方やサービスや制度を見直していきます
- ・ 問題が起こった時にはまず平静に事実を受け止め、報告の感謝を告げます

- ・ 自分の全ての言動に責任を持ち、他者を決して非難しません
- ・ 「ありがとう」の飛び交う、いい会社づくりを目指します

本部社員の行動指針。

数字を管理することだけが本部の仕事ではありません。現場を元気づけ、働きやすい環境を追求することこそが本部の本当の仕事なのです。

社長の約束

- ・ 明るく笑顔で社員に接します
- ・ 夢や志を高く持ち、品位ある言動を心がけます
- ・ トラブルが起きた時は、まず報告に感謝します
- ・ 注意や指摘、意見してくれる人に感謝し、問題点や改善点を認め、修正します
- ・ 社員の話をよく聴きます
- ・ 不正行為には毅然と対応します
- ・ 休みの取りやすい会社を追求します
- ・ 社員の安全と健康に十分配慮します
- ・ 社内の情報は全てオープンにします
- ・ 社員の雇用や処遇を守った上で、利益を出す努力をします

今後も社員の話をよく聞き、正しいことを正しくやっています。

特に一番最後の項目は従業員の皆さんに強く約束したいと考えています。

利益は人件費削減で出すものではありません。

そうならないように、高効率、高実績、高収益を追求していきたい。

当社は社員を大切にしていきますが、

それは甘やかすこととは違います。

「雇用は必死に守る、給与水準も必死に守る。

だからみんなも頑張ってください」と言いたいです。

「夢を見るから
人生は輝く」

—— ヴォルフガング・アマデウス・モーツァルト
オーストリア・音楽家

「商売とは
感動を与えることである」

—— 松下幸之助
日本・実業家

「希望があるところには
必ず試練があるものだから」

—— 村上春樹
日本・小説家

「清き川に清き水は流れる。
心が美しい人と付き合いたければ、まず自分の心を磨くこと」

—— 美輪明宏
日本・シャンソン歌手

社員としての約束

①社員としての基本

- ・心のある仕事をします
- ・時間と期限を守ります
- ・方針と約束を守ります
- ・嘘はつきません
- ・整理整頓をします
- ・お金と情報の管理をキチンとします
- ・周りの人への感謝を忘れません

- ・粘り強く懸命に働きます

対象者は、社長を含めた全員です。

どれも当たり前のことばかりです。

言うなればこれは「躰」です。

敢えて言葉にしたのは、

皆さん十分でないこともあるからです。

全ての仕事の基本です。

②社員の行動規範

- ・ 成長するために学び続けます
- ・ 自分だけでなく、人のためにも働きます
- ・ 周りへの思いやりを持ち、協力を惜しみません
- ・ 仕事や情報は、ひとりでは抱え込まず社内にも共有します
- ・ お客様にはプロとして応対し、最善の提案をします
- ・ 仕事があること、健康に働けることに感謝します

- ・ 家族や両親を大切にします

対象者は、社長を含めた全員です。

この行動規範は、ミッションやビジョン、価値観、お客様へのお約束ともリンクしています。日々の仕事でこの7つの項目は大事にして欲しいです。

③ 店長・マネージャーの行動指針

- ・ 仕事には絶対に妥協しません、しかし社員の人間性は尊重します
- ・ 何事も状況をすばやく判断し、スピード感をもって行動します
- ・ これまでのやり方に固執せず、常に改善することで進化させます
- ・ 積極的に対話することを重視し、常にスタッフを讃えます
- ・ トラブルが起こったらまず報告と感謝を、励ました上で対処します
- ・ 利益を出すことで、社員の幸せを追求します
- ・ お客様、地域の人に愛されるいいお店を創ります

一番言いたいのは「現場社員には常に尊敬と
思いやりを持って、でも仕事には絶対に妥協しないで」
ということです。

最終的に利益を上げることは大事です。
しかし何よりも社員にとって、お客様にとって、
地域にとつての「いいお店」を創っていただくことが
最も大切です。

「待っている間もがんばる人に
すべてのものはやってくる」

—— トーマス・エジソン
アメリカ合衆国・発明家

「できることから始めるのではなく、
正しいことから始めるのです」

—— ピーター・ドラッカー
オーストリア・経営学者

「あなたにできることをしなさい
今あるもので、今いる場所で」

—— セオドア・ルーズベルト
アメリカ合衆国・第26代大統領

「幸福というのは、いつも持ち歩いているものです
みんなのポケットにも、たくさん入っているんですよ」

—— さだまさし
日本・シンガー・ソングライター

お客様へのお約束

- ・ 全社員でご来店を歓迎いたします
- ・ 気持ちよく過ごせるように努めます
- ・ しつかりとご要望をお聞きします
- ・ プロとしてお客様の楽しいカーライフを創造します
- ・ お客様にとって有意義な情報の提供に努めます
- ・ いただいたご意見を実現できるよう努めます
- ・ 正直な商売を行います
- ・ 購入された後こそ大切にします

- ・ 個人情報 を 厳重 に 守ります
- ・ 法令を守り、仕事は正しく行います

今までもありましたが、
皆さんが意識して働いていたかという点、
正直そうではなかったと思います。

会社はお客様へ宣言します。
シヨールーム内に掲示します。
全てのお客様にご満足いただけるように
頑張ります。

あなたは今期、何に挑戦しますか？

(出来れば仕事が望ましい)

2022-2023 令和4年度

2023-2024 令和5年度

2024-2025 令和6年度
