

インターンシップで学んだこと

名古屋経済大学経営学部 2年生

徐 誠敏ゼミ【ポジベーションゼミ】

富永浩太

2018年10月10日【水】

犬山キャンパス 7D3教室



岐阜トヨペット

TOYOPET

実習日数

- **7日間**
- **1日目と7日目→本社**
- **2日目～5日目→店舗**

岐阜トヨペットとは

4チャンネル

TOYOTA

TOYOPET

COROLLA

NetZ

岐阜県全域のお客様をサポート

■岐阜地区

- ①岐阜東バスターミナル店
- ②島店
- ③長良店
- ④岐南店
- ⑤各務原店
- ⑥レインボーモール店
- ⑦県庁前店
- ⑧レクサス長良

■西濃地区

- ⑧大垣店
- ⑨大垣西店
- ⑩大垣北店
- ⑪真正店

■飛騨地区

- ⑫高山店
- ⑬下呂店

■中濃地区

- ⑫美濃加茂店
- ⑬関店
- ⑭郡上店
- ⑮可児店

■東濃地区

- ⑯多治見店
- ⑰恵那店
- ⑱土岐店
- ⑲中津川店



主な取り扱い車種

- ハリヤー
- アルファード
- マークX
- プレミオ
- プリウスなど



インターンシップの 実習内容

- 本社：マナー講座・ロールプレイング
- 店舗実習：お出迎え・お見送り・お茶出し・
電話対応・カルテ記入・商談の同席・営業
訪問の同行・イベントの準備補助など

★必ず実施していただきたいこと

チェック	実習内容
✓	社員の紹介
✓	店舗内見学
✓	店長からの講話（小売り・接客業において大切なこと、CS 向上の目的と取組み事例、営業活動の基本 等）
✓	店舗清掃（清掃箇所の伝達）
✓	ショールーム内チェック（4S、カタログ在庫チェック）
✓	お客様への大きな声での挨拶・お辞儀
✓	駐車場へのお出迎え（店舗内への誘導）
✓	担当者への引継ぎ
✓	お客様のお見送り
✓	飲み物の作り方および呈茶の仕方（マナーも併せて指導）
✓	営業活動同行訪問
✓	商談の同席
✓	試乗体験（営業スタッフが運転し、学生に同乗してもらう）
✓	学生さんへの展示車・試乗車の車両説明（装備の説明 等）
✓	PAL を使用しての見積もり（商談メモ）作成練習

★できれば実施していただきたいこと

チェック	実習内容
✓	予約カルテの見方（カルテとは何か？何が書いてあるのか？用語の説明・どのように使用するのか？）
	サービス予約の取り方（i-crop-j の使い方）※画面を見せながら予約チップの貼り方を見る、又は実際にやってみる）
✓	電話応対
	カタログ研究（セールスポイントをまとめる 等）
✓	サービス工場見学
	経理業務補助（入力作業補助・伝票整理 等）※女子学生のみ
	販促 POP 作成
✓	イベント準備補助
	営業体験談（店長又は営業スタッフから）

ロールプレイングとは

- ロールプレイングとは簡単に言うと商談の練習です。実際に新入社員の育成を行う時に使うそうでいくつかのお客さんのパターンをもとにこういった車をオススメしどういった説明をしていくのかを考えて実際に練習するものです。

男性(27歳)	女性(35歳)	男性(62歳)
会社員 独身	主婦 子供2人	2年前定年退職
趣味は友達と旅行 今の車は走行 距離 10 万キロを 超えている	子供は 5 歳と 3 歳 来年にはもう 1 人 生まれる予定	子供は別の家に 住んでいて今は 妻と 2 人暮らし
今乗っている車 タンク	今乗っている車 ヴィッツ	今乗っている車 アルファード

店舗実習

- **1**日目から**3**日目までは予定表をもとに実習を進めていきました。
- **4**日目、**5**日目は指示はなく自ら考えて行動する。

お出迎え・お見送り

- お出迎えは店舗に車が入ってきた瞬間カルテを確認しお客様のところへ向かいます。
- お見送りはサービスも含めて手が空いている人全員で行います。納車の場合は仕事を途中で止めて極力店舗にいるスタッフ全員でお見送りします。

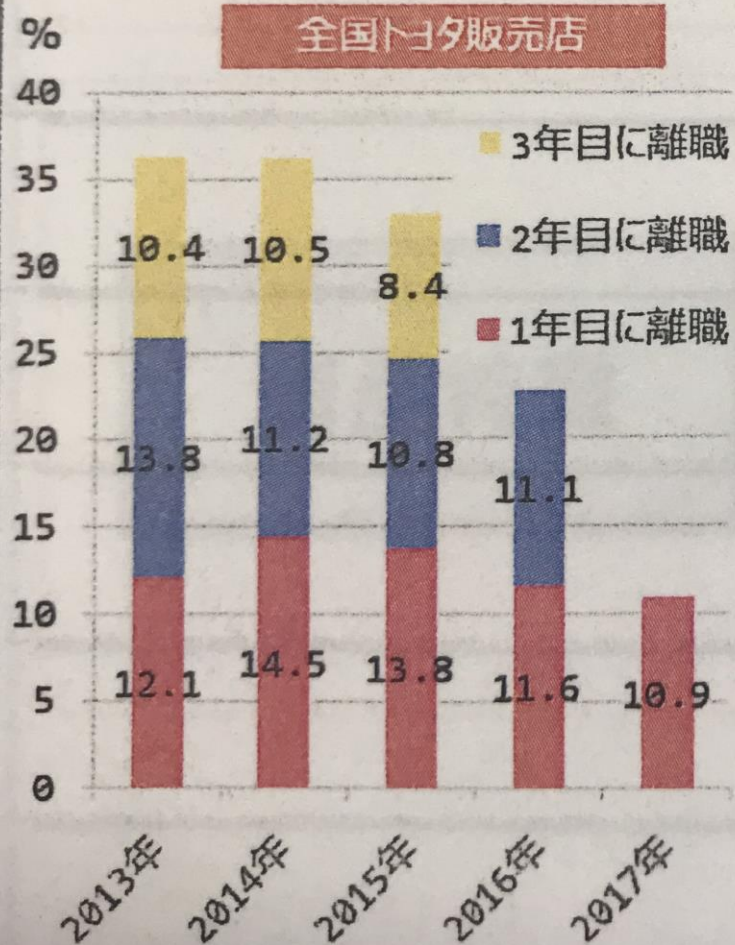
社内の雰囲気がとてもいい！！

- 1人1人の距離がとても近い
- 店長とスタッフの距離が近い
- 営業とサービスの方の距離が近い
- 新しくきた社員ともすぐに溶け込む

お客様との
距離も近い！

入社後3年間の離職率比較

岐阜トヨタは長く働くことができる環境！



離職率が
低い！

ハーバリウム作り・かき氷



大きな自信がついた！！

- 大きな指示はまったくなし→自分で考えて行動しないといけない
- たくさんのお客さんも来るので1つ1つ対応しないといけない

4Sについて

- 4Sとはトヨタが掲げている「整理」・「整頓」・「清掃」・「清潔」の4つの頭文字Sからとったものです。岐阜トヨペットも店舗にこの4Sが掲げてあり、時間が空けばすぐに店舗のチェックを行っていました。

インターンで感じたこと

- 人を接客する楽しさや難しさを肌で感じれたこと
- 社内で一体となって仕事に取り組むことの大切さ
- 車を売ることの大変さ難しさ

ご静聴ありがとうございました。

