

2021年4月21日

1/16

消費者関連情報の提供の在り方
検討ワーキング・グループ

資料 1 - 1



トヨタ消費生活アドバイザーの会 活動のご紹介



トヨタ自動車（株）
お客様関連部
総括・渉外グループ

本日の内容

1. 弊社概要
2. 消費生活アドバイザー制度への取り組み
3. 『トヨタ消費生活アドバイザーの会』活動

1. 弊社概要

会社名 : トヨタ自動車株式会社

代表者 : 豊田 章男

創立 : 1937年8月28日

主な事業 : 自動車の生産・販売

従業員 : 359,542人

(連結 : 2020年3月末時点)



<本社>



<東京本社>

1. 弊社概要

西暦	和暦		
1867年	慶応	3年	豊田佐吉 誕生
1890年	明治	23年	豊田式木製人力織機を完成
1927年	昭和	2年	(株) 豊田自動織機製作所を設立
1933年		8年	(株) 豊田自動織機製作所に自動車部を設置
1937年		12年	トヨタ自動車工業(株) 設立
1950年		25年	トヨタ自動車販売(株) 設立
1982年		57年	トヨタ自動車工業(株)、トヨタ自動車販売(株)合併 新社名「トヨタ自動車(株)」



豊田 佐吉

母の機織り仕事を少しでも楽にしてあげたいという思いから織機を発明



豊田 喜一郎

国産車をつくり、日本に自動車産業を興したいとの思いで自動車事業を創業

1. 弊社概要

「お客様第一」とは

喜一郎の言葉

「消費者の要望を直接把握し、
これを商品に反映する。」



<当時の実情を伝えるジオラマ>

2. 消費生活アドバイザー制度への取り組み

- 1980年：通商産業省からの案内を受け、関係部署に限定し、受験募集を開始。
- 1989年：CS向上委員会を設置。受験募集を全部署へ拡大。
- 1991年：『トヨタ消費生活アドバイザーの会』（以下『会』）を結成。
- 1999年：『会』事務局が第1回通商産業大臣消費者志向企業活動功労者賞を受賞。
- 2005年：アドバイザー制度定着への貢献により会社が経済産業大臣賞を受賞



2. 消費生活アドバイザー制度への取り組み

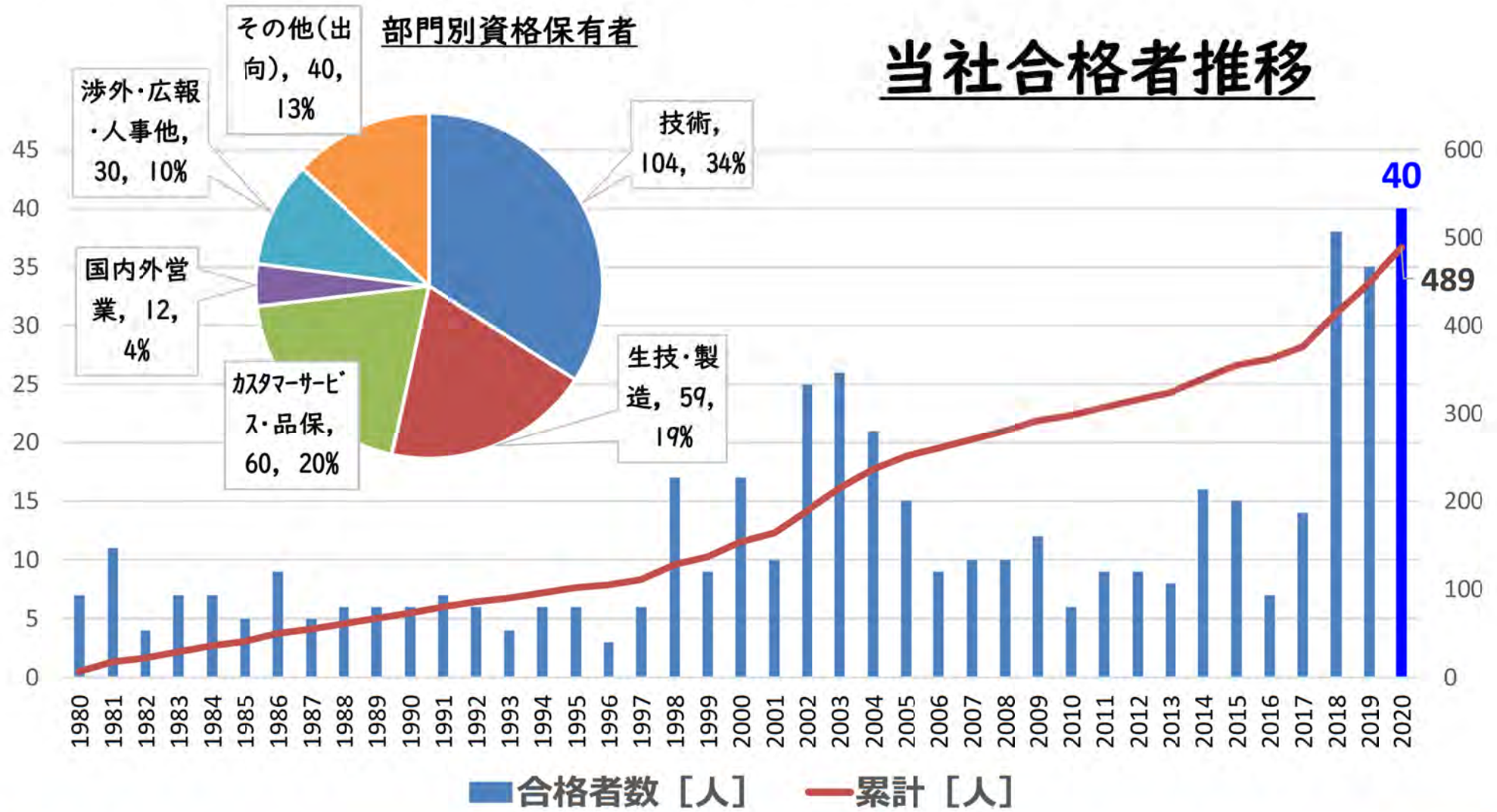
2006年：『会』の機関紙「ル・ポン」創刊

2010年：(財)日本産業協会主催の30周年記念シンポジウムで当社佐々木副社長（当時）が特別講演実施。

2021年：消費生活アドバイザーの取り組み資格のポータルサイト「日本の資格・検定」に掲載



2. 消費生活アドバイザー制度への取り組み



- 開発・製造・技術部門の資格保有者が半数を超える
- よりお客様の目線や感性を汲み取りたいとの社員が多い

3. 『トヨタ消費生活アドバイザーの会』活動

会の目的と活動

【目的】

消費生活アドバイザー資格者の豊富な知識・感性を活かし、お客様（消費者）志向の向上に貢献。

【活動内容】





「お客様志向」意識の向上に貢献できる活動の企画と実施

会員一人一人がお客様第一の視点を基に、自身のスキル・知識を向上させ、仲間とともに活動し、社内全体へ良い影響を与えることで、会社全体へのお客様第一の意識を浸透させる

3. 『トヨタ消費生活アドバイザーの会』活動

項目	取り組み事項	SDGsとの関連性
1. 消費者問題に関する研修	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会員が講師となり、技能職新入社員(360名)とトヨタ工業学園卒業生(250名)に消費者トラブルに関する講義を実施。  <p>新入社員研修のようす</p>  <p>オリジナルテキスト</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者トラブルによる貧困回避・消費者市民社会の一員として啓発 ・ トヨタ自動車の社員としての自覚と責任感の醸成
2. 会の活性化	<ul style="list-style-type: none"> ・ 生活者目線での「新型コロナウイルス関連情報」をweb上で発信。  <p>会のHP上にあるコロナ関連情報のアイコン</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ・ 健康に関する正しい知識の共有
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">pickup1</div> 3. 分かりやすいツールWG	<ul style="list-style-type: none"> ・ 近年車両搭載されたディスプレイオーディオに関して、会員が機能について勉強する事を目的に勉強会を実施。 ・ お客様が見て触れるツール(カタログ、取扱書等)を、より分かりやすいものにする事を目的にチェック。 	 <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様目線でのツールの検証

3. 『トヨタ消費生活アドバイザーの会』活動

項目	取り組み事項	SDGsとの関連性
<p>pickup2</p> <p>4. モビリティ新プログラム検証会</p>	<p>・トヨタ交通安全センター「モビリティ」で準備中の新規プログラムを、お客様の視点で体験し、意見交換を実施。</p>	 <p>・交通事故削減に向けた知識・技術の啓発</p>
<p>5. 車両評価</p>	<p>・発売前のテスト車両を確認し、評価を実施。 (お客様にとって使いやすいか、分かりやすいかといった観点で評価)</p>	 <p>・お客様目線でのクルマの検証 ・安全・安心な目線での評価等</p>
<p>6. 新機能評価</p>	<p>・試乗することにより発表前の新機能を体感し、気づきを開発責任部署へフィードバック。</p>  <p>試乗会のようす</p>	 <p>・お客様目線での機能の検証 ・安全・安心な目線での評価等</p>

3. 『トヨタ消費生活アドバイザーの会』活動

pickup1

【分かりやすいツールWG】

【目的】 お客様が見て触れるツール(カタログ、車両取扱書、HP等)を、
より分かりやすいものにし、お客様の満足度を向上する。

【活動】 お客様目線を養う勉強会、関係部署と連携したツール改善活動

①ディスプレイオーディオに関する勉強会

- ◇内容 新機能「ディスプレイオーディオ」を使用し、機能について勉強する。
使用性等について感じたことを議論し、お客様目線を養う。



②自社HPや他社様カタログの勉強会

- ◇内容 自社の車両HPや他社様カタログを閲覧し、車両コンセプトやHPの分かりやすさ等を確認することで、ツール改善活動の質の向上に役立てる。

3. 『トヨタ消費生活アドバイザーの会』活動

③ カタログチェック



- ◇内容 発売前の車両カタログを確認し、お客様に分かりづらい表現、誤解される表現がないかチェックし、カタログ作成部署へフィードバックする。

会からの意見は、お客様目線でカタログ全体を俯瞰してチェックしており、フラットな視点を求める我々にとっては非常にありがたいです。

引き続き連携しながら、カタログをより良くするためにご協力をお願いします。



カタログ担当部署から

3. 『トヨタ消費生活アドバイザーの会』活動

pickup2

*安全意識向上のため多様な安全運転実技講習を実施するための設備

【モビリタ*新プログラム検証会】

- ◇目的 交通事故防止と運転の楽しさにつながる魅力あるプログラム作りを目指す。
- ◇内容 準備中の新規プログラムを、お客様の視点で体験し、意見交換を実施。



ここまで細かくお客様の立場からのご意見をいただく機会はなかったので、非常に貴重な機会でした。様々なニーズがあることが確認できたので、それに対応できるメニューを検討し、多くの方に受講いただき、交通安全を推進していきます。



モビリタ担当部署から

3. 『トヨタ消費生活アドバイザーの会』活動 様々な活動に参加した会員の声



お客様目線とは何か？

それを知るために勉強して資格を取りました。

“お客様目線とは何か”をしっかりと語れるようにするため、
今後も活動に参加したいと思います！

自動車社会は100年に1度の変革期と言われています。
自動運転に向けた諸々の取組が進む中で、消費生活ADが
貢献すべき点も考えていく必要があると思います。



会社もお客様も共に嬉しい状態になってほしいです。
そのための活動に参加していきたいと思います。

ご清聴ありがとうございました。



トヨタ消費生活アドバイザーの会