

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

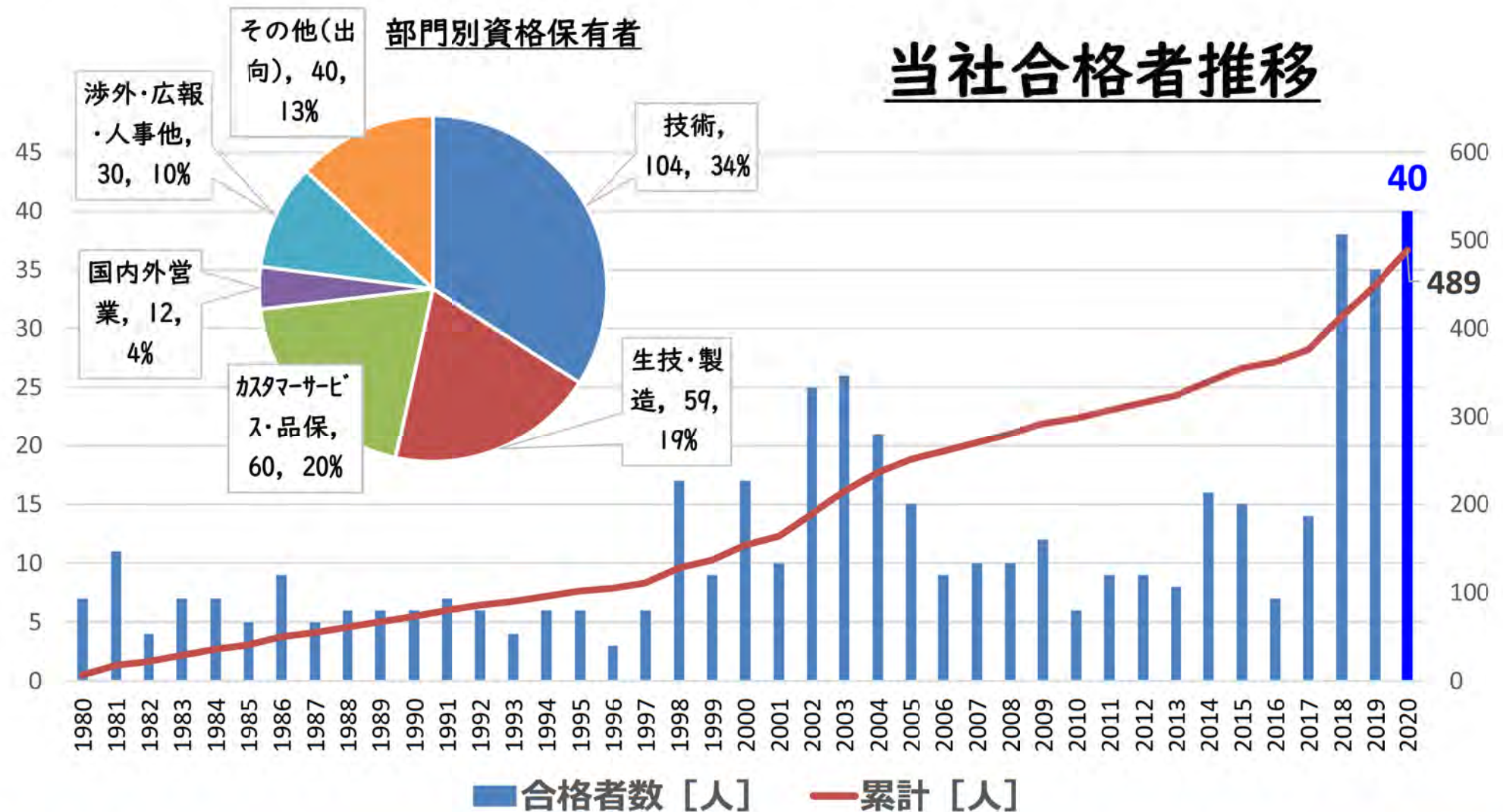
2006年：『会』の機関紙「ル・ポン」創刊

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