

## KTグループ、福祉サービス事業における、 傘下ディーラー4社間のグループ・シナジーを強化

株式会社KTグループ(代表:上野健彦)は、傘下ディーラー4社(神奈川トヨタ、カローラ横浜、ネッツ横浜、ネッツ湘南)の自動車事業における、福祉・介護関連サービスの強化を行う。これは、急速に進展しつつある超高齢化社会の到来を視野に、本格的な事業体制が必要と判断し、他に先駆けて取り組むもの。

KTグループ内での福祉車両に関するサービス事業は、2001年より神奈川トヨタが単独の取り組みとして行ってきた。以来、神奈川県総合リハビリテーションセンターや横浜市総合リハビリテーションセンターとの情報交換、介護機器サプライヤーとの交流、ユーザーからの意見聴取により、お客様視点に立った高付加価値サービスを提供していく中で、同事業におけるノウハウを蓄積し、組織の対応力を高めてきた。KTグループは同社のそうしたこれまでの実績を踏まえ、その高度なスキル、店舗支援力をグループ全体で共有化しグループ・シナジーを高めることが今後の取り組みには不可欠と判断、以下の展開を図ることとした。

まず、第一ステップとして2012年4月にKTグループ・ウェルキャブ室を設置、会社別の垣根を超える4社共有の支援組織として位置付けた。一方、4販社には、ウェルキャブ車(※1)を販売するにふさわしい条件を満たした店舗としてトヨタ自動車認定する「ウェルキャブステーション」(※2)を設置。神奈川県下全域に、4月現在、4社で6ヶ所のウェルキャブステーションを、エリアの重複なく配置した。その他の一般店舗も、全店にウェルキャブ車のカタログや福祉・介護の関連用品を展示販売するウェルキャブコーナーの設置を予定。年内をめどに順次進め、ユーザーの要望に応える接点を、より一層拡大させていく。

これにより、次のステップとしてグループ内でKTグループ・ウェルキャブ室～各社ウェルキャブステーション～一般店舗を結ぶネットワークを形成。一般店舗の全営業スタッフのコンサルティング力向上を目指し、各販社の本部機能が中心となり、学習・教育のプログラムにも取り組む。

こうした取り組みの一つとして、年4～5回、外部講師による介助専門士講習を通じての基礎知識&マインドの向上を狙いとした学習機会を設けている。全国で初めて、トップも含めた役員層すべてが順次、介助専門士資格を取得する他、KTグループ全体に向けて受講を展開し、介助専門士をウェルキャブステーションあたり2名、一般店舗にも1名ずつ配備していく。そして、3年後、2015年のステップでは、合計12店舗のウェルキャブステーションを県下全域に配置する予定である。

※1 ウェルキャブ：トヨタの福祉車両の登録商標

※2 ウェルキャブステーション:「ウェルキャブ車をいつでも、近くで、見て、触れる」をコンセプトに、高齢者やお体の不自由な方の社会参加を支援するウェルキャブ車推販店舗。ウェルキャブ車の常設コーナー、バリアフリー対応、専任のウェルキャブコンサルタントの常駐など、トヨタ自動車が定めたハード・ソフト両面の基準を満たし、トヨタ自動車に認定された店舗。

※3 ネットトヨタ湘南は平塚店に新設したウェルキャブ・ステーションをお披露目する「OPENフェア」を5月12日(土)、13日(日)両日、開催します。取材ご希望の皆様は下記までご一報ください。



お問合せ先  
神奈川トヨタ自動車(株) 渉外広報部  
黒澤・小西 TEL 045-459-2216