

トヨタ販売店様向け 階層・職種別研修プログラムのご提案

TOYOTA
WAY.

トヨタの技で人と組織をつくる



株式会社トヨタエンタプライズ

トヨタの研修会社ならではの、現場に根差した研修設計

トヨタエンタプライズの研修 3つの柱

1. 「おもてなし」と「商品説明力」を高める独自の研修プログラム

－ブランドの本質を伝える力を育てる－

トヨタ自動車と共に歩み培ったブランド思考と商品理解力を礎に、販売の最前線で活きる「おもてなし」と「商品説明力」を体系化。お客様の心を動かす接遇・車両説明スキルを、実践的に強化します。

2. 階層・職種ごとの成長を支える「販売店特化型」教育体系

－長年のお付き合いの中で築き上げた、現場に効く教育を－

新入社員から店長・経営層まで、あらゆる階層・職種に対応。必要なマインドとスキルを着実に育成します。長年にわたるトヨタ販売店様とのお付き合いの中で構築した、リアルな課題に寄り添う教育体系が強みです。

3. 現場の課題が見える化し、解決策を導き出す力を養う「問題解決研修」

トヨタ流の問題解決手法(8ステップ)と考え方を通じて、問題の根本原因を追究し、効果的な解決策を導き出す力を養います。販売現場にも応用できるよう、トヨタ自動車出身の講師が演習を通じて、わかりやすくレクチャーいたします。カイゼン風土の醸成と定着を促し、現場力の底上げを図ります。

全国の販売店様ごとに異なる組織課題・求める人材像にあわせて、最適な研修プランを提案いたします。
まずはお気軽に[お問い合わせ](#)ください。

研修体系図

階層		職種別研修				昇格者研修 (新任シリーズ)	調査・アセスメント	
		営業	フロア	サービス				
管理職層	経営層	<div><div>ES・組織づくり</div><div>27 エンゲージメント</div><div>28 ビジョン浸透</div><div>29 チームビルディング</div><div>30 異文化理解</div><div>部下指導・コミュニケーション</div><div>31 面談(1on1)</div><div>32 面談(評価者)</div><div>33 コーチング</div><div>34 アサーション</div><div>35 Z世代理解</div><div>36 シニア活躍</div><div>37 アンカーマネジメント</div><div>コンプライアンス・ハラスメント</div><div>38 コンプライアンス</div><div>39 ハラスメント防止</div><div>40 労務管理</div><div>41 カスタマーハラスメント</div><div>本部員スキル</div><div>42 ファシリテーション</div><div>43 プレゼンテーション</div><div>44 SNS運用</div><div>45 トヨタ流カイゼン</div></div>				27～45 課長級以上		49 ミステリーショッパー(CS調査)
	48 新任課長							
	47 新任係長							
スタッフ層	店長 部長					46 新任主任	50 店舗対応チェック	
	サービスマネージャー 課長							
	リーダー	26 クレーム対応(二次)						
				24 在庫平準化	25 ヒューマンエラー			
		23 顧客体験価値向上(職種間連携)						
	中堅社員 (5年次～)	21～22 後輩指導・オーナーシップ						
		17 新型車講座	18 営業力強化	19 VMD	20 POP			
	16 クレーム対応(一次)							
	若手社員 (2～4年次)	13 ヒアリング・FSV話法		14 車両説明	15 サービス応対・説明力			
		7～12 キャリア形成				12 キャリアデザイン		
						11 若手ステップアップ		
						10 若手ハラスメント		
	新入社員	5 タイプ別車両知識		6 メイク		9 ビジネス文書		
		3～4 ビジネスマナー・店頭対応						
		2 内定者車両知識				8 レジリエンス		
	内定者	No.1 内定者コミュニケーション				7 ビジネスマインド		

スタッフ層：内定者・新入社員

対象			No	研修名	内容	日数
営業	707	サ-ビ`ス				
○	○	○	1	【内定者オンラインセミナー】 上司・先輩とのコミュニケーションを学ぶ	本研修では、新人が現場に配属されてから不安を感じる、上司先輩とのコミュニケーションのコツをお伝えいたします。 学生時代とのコミュニケーションとどんな点が異なるのか、何に気を付けたらよいのか、仕事を進めるうえでの基本となるコミュニケーションの考え方と押さえるポイントを学んでいただきます。	2時間
○	○		2	内定者向け はじめの一步をお手伝い！ 車両知識の学び方研修	内定者のクルマの“勉強の仕方がわからない”という不安に寄り添いながら、入社後の新たなスキル習得への意欲を高めます。ボディタイプの特徴やカタログの読み方など基本となる知識を学び、クルマへの興味を掻き立てます。入社までの期間に高まっている、学びへのモチベーションを後押しする研修です。	半日
○	○	○	3	新入社員ビジネスマナー研修 ～社会人へのマインドセット・基礎づくり～	社会人として求められる、「社会人としての自覚・心構え」「職場でのコミュニケーション」「ビジネスマナー」について、演習を通じて実践的に体得します。 ※貴社の教育体系/ご希望に応じ、適宜カスタマイズいたします。営業担当へご相談ください。	1日
○	○	○	4	印象力アップ！ ショールーム対応基礎研修 (接客特化)	ショールームでの接客に特化した研修です。 お客様と店舗・営業スタッフをつなぐ存在になるためのスキルを身につけ、ショールームにおける接客と、カタログを活用したお客様への簡易的な車両説明の方法を学びます。	1日
○	○		5	タイプ別車両知識研修 (全4回)	トヨタが販売している普通乗用車のラインナップをタイプごとに分けて全4回の研修で学びます。 タイプごとのお客様の傾向や購入重視点から絞り込んだポイントを重点的に比較することで横断的な知識が身につき、お客様のご要望に沿った提案に繋がります。研修では知識のインプットに加え、演習を通してアウトプットを行うことで商談ですぐに活かせるスキルを身につけられます。間隔を空けて定期的に学習することで知識の蓄積と自分なりの学習方法を見つけられ、成長を実感できます。 ※1回のみの選択受講も可能です。営業担当へご相談ください。	1回目 1日 ・ 2回目以降 半日
	○		6	メイク研修	店頭で自信を持って立ち居振舞えるようになるため、第一印象・カラー・トータルヘアメーキャップスキルを自律的にブラッシュアップするための研修です。ブランディング・メイクテクニックを理解することにより、企業イメージの「顔」である店頭スタッフは自信を持ち、明るく積極的なお客さま対応へと変化します。また、表情の美しさを引き立てる印象の良いメイクはお客さまの心を開き、企業の在りかたや姿勢が伝わる重要な視覚情報であることを、実践形式で習得いただきます。	1日

スタッフ層：新入社員・若手社員（2～4年次）

対象			No	研修名	内容	日数
営業	707	サ-ビ`ス				
○	○	○	7	ビジネスマインド研修 ～自律のための基本姿勢・習慣	本研修では、新入社員の心得や常識、新人が仕事に臨む姿勢、現場で求められる行動について学びます。忙しい現場ではなかなか時間をとって教えることのできない社会人の暗黙知やルールを確認し、社会人1年目を軌道に乗せるためのマインドセットとスキル獲得を行います。失敗を避けるため受け身の傾向が強い昨今の新入社員が、自信を持って仕事を始めるために必要な前提知識・スキルを獲得する研修です。	1日
○	○	○	8	レジリエンス研修 ～失敗をチャンスに変え、成長する	失敗で心が折れてしまい、せっかくの成長のチャンスをつかめず離職したり、メンタルを病んでしまう新人が増えています。本研修では、失敗も次につながるステップと捉える「レジリエンス（精神的回復力）」を身につけることで、新人の時にぶつかる様々な困難を乗り越えるメンタルの作り方を学びます。	1日
○	○	○	9	論理的で分かりやすい 文書の書き方研修	本研修では、論理的な文章の書き方を学んでいただきます。読み手が必要とする情報を明確にし、分かりやすい文章の組み立て方を演習に取り組みながら習得していただきます。なお、研修内に文書を手書きで作成いただくワークが複数ございます。	1日
○	○	○	10	【若手向け】 ハラスメント研修	ハラスメントの正しい知識を学ぶことで、パワハラと業務指示・指導の違いを理解します。また、店舗配属後から社会人としての厳しさを体感する中で、それを乗り越えるためのストレス耐性およびモチベーション向上の手法を学びます。	半日
○	○	○	11	社会人1年目・2年目 ステップアップ研修 ～コミュニケーション力向上編	年齢や立場の違う相手と円滑にコミュニケーションをとるためには、相手の価値観や考えの違いを認識し、広い視野でものごとを考えることが重要です。本研修では、上司・先輩の立場に立ち、「世代」「役割」「価値観」の3つの違いを理解することで、指示を正確に受け取る方法や、わかりやすく自分の考えを伝える方法をワークを通して考え習得いただきます。社会人1・2年目の方が、今後さらに活躍していただくためのコミュニケーションスキルを学ぶことができます。	1日
○	○	○	12	20代向けキャリアデザイン研修 ～Must・Can・Willで キャリアを考える編	社会人歴がまだ10年に満たない若い層のみなさまに、主体的なキャリア形成の重要性を知るとともに、他の受講者とのワークショップを通じて境遇を好機と捉え、食欲にスキルアップをめざすことの大切さを理解していただきます。Must（求められていること）・Can（できること）・Will（やりたいこと）の観点から、今後の展望を整理・明確化します。戦略的なキャリア形成の手法を学ぶだけでなく、予期せぬ出来事を積極的に取り込みながら、意図的、計画的にステップアップの機会へと変えていくという考え方を学びます。変化の激しい時代の中で「偶然の出会いや出来事を生かすキャリアづくり」を考えます。	1日

スタッフ層：若手社員（2～4年次）

対象			No	研修名	内容	日数
営業	フロア	サービス				
○			13	お客様に最適な一台の提案ができる！ ヒアリング＆F S V 話法研修	お客様情報に基づく提案の重要性を理解し、自然な会話の中からお客様情報を引き出し、ライフスタイルやライフステージに合った最適な提案をするためのステップや手法を学びます。 お客様の立場に立った商品訴求や提案を目指します。	1日
	○		14	クルマの話が楽しくできる！ ショールーム対応基礎研修 （車両知識特化）	車両知識/説明に特化した研修です。基礎的な車両知識とカタログの効果的な使い方を習得することで、商品の魅力をお客様に響くように伝えられるレベルを目指します。車種の訴求ポイントやトヨタの安全装備を理解したうえで、現場ですぐに使えるようワークを通じて、お客様へわかりやすく伝える方法を学びます。	1日
		○	15	【サービススタッフ向け】 応対・説明力向上研修	お客様の期待を理解し、期待を超えるサービスの実現に向けて、サービススタッフのお客様対応力向上を図る研修です。 また、お客様にとって理解しやすい効果的な伝え方を体得することで、サービス用品の商品訴求力を高め、バリューチェーン向上に繋がります。	1日

スタッフ層：中堅社員（5年次～）

対象			No	研修名	内容	日数
営業	707	サ-ビ`ス				
○	○	○	16	クレーム対応研修 ～正しい初期対応スキルを学ぶ	クレーム対応の中で最も重要となる初期対応の基本的な手順をマスターするとともに、二次クレームの削減及び的確な対応スキルを身につけるため、クレーム発生メカニズムについて事例共有等を通じて原因と対応策を考察します。	1日
○			17	新型車講座	※詳細は営業担当へお問合せください。	－
○			18	C S ・販売力強化研修 ～顧客接点の質を高める	顧客接点の質を高めるために、営業がお客様にもっと興味・関心を持ち、販売プロセスにおける成果を上げるための実践的なスキルを学び、お客様にプロとしてのアドバイスができることを目指した研修です。優績セールスの分析を通じて抽出した、販売とCSの両面を取り入れたセールスプロセスの構築実施の知見をもとに、現場に即したお客様視点の営業の実践手法を提供します。	1日
	○		19	V M D研修（基礎編） ～居心地の良いお店づくり	V M Dの基礎知識に加え、自動車ショールームならではの店舗づくりに役立つノウハウを学びます。“居心地の良いお店作り”という視点で4 Sのポイントから、クルマの魅力を効果的に伝える手法、車両訴求ツール作成のコツまで、メーカーショールーム出身の講師がお伝えします。 また、事前に提出いただく店舗写真を用いて受講者同士での情報共有、講師からのフィードバックを受けることで翌日からすぐに実践できるようサポートいたします。	1日
	○		20	手描き P O P 研修	来店されたお客様への「心からのおもてなしの気持ち」を手で描く温かみのある P O P で表現できるようにする研修です。ブラックボード P O P 制作の基本（文字の書き方～原稿案づくり～ P O P 作成）を習得します。	半日
○	○	○	21	後輩との関わり方（後輩指導）研修 ～後輩育成を担う良き先輩社員になるための「後輩との関り方」 （全2回）	新入社員の早期離職を防ぐためには、メンターとなる身近な先輩の関わり方が非常に重要な要素です。しかし実際は、後輩指導が現場の先輩個人・店舗任せになっているという声をよく伺います。 指導方法として、「ティーチング」と「コーチング」を耳にする機会が増えているのではないのでしょうか。後輩の気持ちに寄り添い、成長を支えながら決まったことを「教える（ティーチング）」と、相手の主体性を引き出し、自ら考え/行動できるように「導く（コーチング）」。 これらの指導法の違いを理解し、状況別に使い分けられるようになることを目指すプログラムです。 ※1回のみ選択受講も可能です。営業担当へご相談ください。	2日
○	○	○	22	中堅社員向けオーナーシップ研修 ～当事者意識をもって、 周囲に働きかける存在になる	中堅社員として自身の担当する仕事だけではなく、チーム全体の仕事や課題にも「当事者意識」を持って関わっていくマインドを養成し、そのために必要なコミュニケーションスキルを習得する研修です。具体的には、上司や先輩との積極的な関わり方や後輩への接し方を改めて考えていただき、多方面に影響を与える存在になることを意識していただきます。また、その具体的なスキルとして、周知力、調整力、関与力について学び、どのようにそれらの力を発揮するかを考えていただきます。	1日

スタッフ層：リーダー

対象			No	研修名	内容	日数
営業	707	サービス				
○	○	○	23	顧客体験価値向上研修	NPSにつながる顧客体験価値を考え、お客様満足のためには、他職種との連携が不可欠であることを再認識する研修です。相手との信頼関係を築く第一歩であるマナーの重要性を確認した後に、現場をイメージし、お客様が店舗を体験（利用）する場面に沿って、「お客様視点」と「お客様の期待値」を考え、その期待値に対してチームで何ができるか自ら考える力を養います。業務場面を想定した事例を用いたお客様対応ロールプレイでは「顧客視点」「内部顧客」の2つの観点で考察し、お客様満足に合うサービス品質の向上を目指します。	1日
		○	24	サービス入庫の平準化・対応スキル強化研修 ～入庫平準化・顧客接点の重要性を理解し、バリューチェーン強化へ繋げる	バリューチェーン強化に繋がる「入庫平準化」「顧客価値向上の為の対応スキル」を考え、実践する事を目指す研修です。既存のお客様へ確実に車検・点検等のアフターサービスを実施することがCR活動に直結し、安定した収益確保に寄与することを学びます。	1日
		○	25	ヒューマンエラー防止研修	ヒューマンエラーが起因で実際に起こった現場での事例踏まえ、それらが自組織内で発生しないか、対策ができているかを考えます。 ミスの原因を個人のせいにするのではなく、なぜ発生したのか要因を考え、再発防止・未然防止する仕組みや体制を考える風土作りが大切であることを理解し、その対処方法を学びます。	半日
○	○	○	26	リーダーためのクレーム対応研修 ～顧客の信頼を回復するための2次対応スキル	本研修は、クレーム2次対応の基本的な対応手順を理解するとともに、1次対応で失ってしまったお客さまの信頼を回復するための対応のポイントを学びます。お客さまのお申し出に対応し、納得していただいたうえで、改めてファンになっていただける対応を目指します。 ケーススタディやロールプレイングをふんだんに盛り込んだ実践重視のプログラムです。	1日

管理職層：課長級以上

テーマ	No	研修名	内容	日数
ES・組織づくり	27	管理職向け 従業員エンゲージメント向上研修 ～働きがいのある職場づくりでチームの活性化をはかる	チームの活性、生産性向上、ひいては離職防止への一手として「従業員エンゲージメント*」が注目されています。本研修では管理職のみなさまに、部下のエンゲージメント向上の3つのポイントと具体的な方法をお伝えします。働きがいのある職場をつくり、チームの活性化を目指します。 *従業員エンゲージメント：働く人が幸せで、会社に愛着を持ち、成果をあげて組織に貢献しようとする自発的な意欲	1日
	28	理念（ビジョン）浸透研修 ～競争力とガバナンスを高める組織マネジメント	経営理念や会社方針をしっかりと言葉にし、それがなぜ必要なのか？部下やスタッフに示すことの重要性を理解し、目的・目標を含めてビジョンを共有することの重要性を再確認します。目的を明確にすることで、組織の結束力や社員個々の成果、また、組織全体の成果を高め、企業価値を上げる。結果として、企業の持続的成長と社員エンゲージメントの向上を目指します。理解・浸透させるためのスキルやコツ、ビジネスマインドを学びます。	1日
	29	組織の主体性を高める！ シェアードリーダーシップ実践者研修	1人のリーダーが組織を引っ張るピラミッド型のリーダーシップだけでは、メンバーがリーダーに依存してしまい主体性を高めていくことはできません。本研修では「シェアードリーダーシップ」の概念と手法を学び、チームメンバーの主体性を高めていける実践者となることを目指します。 *「シェアードリーダーシップ」：従来のピラミッド型（トップダウン型）と異なり、チームメンバーそれぞれがリーダーシップを発揮し、リーダーの役割を共有している組織の状態を示します。	1日
	30	異文化理解研修	外国籍の方と仕事をする上での、日本と海外の文化の違いやコミュニケーションの取り方の違いなど注意点を理解し、マインドと知識の習得を図る研修です。実際によくある事例を基にディスカッションを行い、対処法や解決の糸口を探ります。また、コミュニケーションの基盤を創ることにより、店舗内の円滑な報連相や職種間連携（営業・サービス・フロア）を目指します。	1日
部下指導 ・コミュニケーション	31	1対1面談研修 ～部下のキャリア開発支援編	社員の価値観が多様化したことにより、現場では社員1人ひとりの価値観を尊重しながらキャリア開発を支援することが求められてきています。それを実現させるためには、まずは部下の特徴・キャリア志向をよく理解することが不可欠です。 本研修は、実際に面談をする管理職・リーダーが、1対1面談でどのように部下の特徴・キャリア志向を把握していくか、フレームワークをお伝えしていきます。さらに、ワーク、ケーススタディでの実践を通して、部下のキャリア開発を促す1対1面談ができるようになることを目指します。研修では、実際に起きた事例に基づきながら、コンプライアンスの本質とコンプライアンス違反を防止するための体制づくりを学びます。	1日
	32	評価者研修 ～基本編	人材育成のツールとして評価制度を活用していくために、評価者は公正に評価を行わなければなりません。どのようにして評価を行うのか、評価者が陥りやすい傾向とは、部下への評価のフィードバックはどのようにするのかなど、本研修では、評価者として求められる基本のスキルを実践を通じて学び、身につけます。	1日

管理職層：課長級以上

テーマ	No	研修名	内容	日数
部下指導 ・コミュニケーション	33	コーチング研修 ～基本編	ティーチングの目的が、基本的な知識や技能を教え込むこととするのであれば、コーチングの目的は、それぞれが持っている能力ややる気、強みを引き出すことです。部下のやる気を引き出すのに欠かせない「傾聴」「質問」「承認」の3つのスキルを身につけることに力点を置いています。研修の最後には自身の部下・後輩を想定したケーススタディで、コーチングスキルの定着を図ります。 1対1面談研修のフォローアップとしても、おすすめの研修です。	1日
	34	リーダーのための アサーティブコミュニケーション研修	リーダーの皆様には、相手を尊重しながらも、言いにくいことや言わなくてはならないことを伝える場面が多くあります。本研修は、上司やメンバー、他部署など、リーダーを取り巻く様々な関係者に対して、よい関係を保ちながら主張をするためのアサーティブなコミュニケーションスキルを学ぶ研修です。アサーティブコミュニケーションのスキルをベースに、イマドキ世代への依頼、年上のメンバーへの注意、気難しい上司への提案、他部署のリーダーとの交渉など、リーダーが直面する困難な場面でのコミュニケーションによる打開策を学びます。	1日
	35	今どき部下への接し方・教え方研修 ～今どき若手社員を理解し、効果的に 育てる方法を学ぶ	「部下の管理や教育の方法を学ばないまま店長、マネージャーになってしまっている」、「昭和型で厳しく育てられたため今どきの若手社員にどう接して良いか分からない」といった課題や不安を解消し、令和時代に相応しい管理職のコミュニケーションと教育、指導の方法を学びます。パワハラ、モラハラを恐れずに若手社員の良い面を引き出し、上司と部下が共に生き活きと仕事をするためのプログラムです。	半日
	36	管理職向け コミュニケーション研修 ～シニア人材と良好な関係を築く編	シニア社員とよい関係を築き、その豊富な経験・知見を業務に活かす手立てを学ぶ研修です。シニア社員の直面するキャリアトランジションや、コミュニケーションで陥りがちな課題を理解し、実践形式で「日常のコミュニケーション」「効果的な面談」についてのスキルを習得していただきます。相手に変わってほしいと訴えるばかりでなく、自らの接し方を見直していただき、お互いが組織の目標に向かって協力し合える関係になることを目指します。	1日
	37	アンガーマネジメントを取り入れた ほめ方・叱り方研修	この研修ではアンガーマネジメントの考え方を取り入れ、自身のコミュニケーションの傾向を振り返るとともに、相手のモチベーションを上げ、前向きに業務に取り組んでもらえるような、効果的なほめ方・叱り方のコツを学びます。	半日
コンプライアンス ・ハラスメント	38	【管理職向け】 コンプライアンス研修 ～組織における不祥事防止	本研修では、実際に起きた事例に基づきながら、コンプライアンスの本質とコンプライアンス違反を防止するための体制づくりを学びます。	半日
	39	ハラスメント防止研修 ～セクハラ・パワハラを生まない 職場づくり	本研修では、セクシュアルハラスメントの判断基準となる「主観性」を前提とし、具体的な行動を学んでいただきます。また、パワーハラスメントの判断基準となる「客観性」を前提とし、具体的な行動についても学んでいただきます。	半日

管理職層：課長級以上

テーマ	No	研修名	内容	日数
コンプライアンス・ハラスメント	40	労務管理研修～基礎編	労務管理の重要性を認識し、取り組むうえで最低限知っておくべき知識を身につけていただく研修です。具体的には、労働基準法や労働安全衛生法に対する理解を深めていきます。また、残業削減のために明日からできる取り組みについても考えていただきます。	半日
	41	カスタマーハラスメント対応研修	昨今表面化し、増加傾向にあるカスタマーハラスメント（カスハラ）に対し、適切な対応が取れるように基礎知識を学び、応対面のスキルアップと、組織としてどのような体制を構築すべきか（安全配慮義務の観点）を確認します。 *カスタマーハラスメント：顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（令和元年6月に労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました）	1日
本部員スキル	42	ファシリテーション研修	本研修では会議のファシリテーター（中立な立場の会議進行役）に必要な4つのスキルを学んでいただきます。 会議を円滑に進め、効率的に合意形成へと導く力を身につけていただきます。 ◆ファシリテーターに必要な4つのスキル ①場のデザインスキル ②対人関係のスキル ③構造化のスキル ④合意形成スキル	1日
	43	プレゼンテーション研修	プレゼンテーションの目的とは、相手に情報を提示し、理解・納得を得た上で、行動を起こしてもらうことです。 そのため、本研修では以下の3要素を柱に学んでいただきます。 <研修のポイント> ・伝える内容～話の構造を整理する方法、内容を効果的にする話の展開方法 ・伝える技術～間の取り方やスピードなど、「伝える」コツや配慮すべきポイント ・伝える手段～プレゼンテーション資料の効果的な使い方	1日
	44	店舗SNS運用実践研修	SNSの特徴を理解した上で、顧客に向けた効果的な情報発信の方法を実践的に習得する研修です。発信するターゲットとコンテンツのを見つけ方および、SNSを活用する際のリスク対策を学びます。	1日
	45	トヨタ流カイゼン教育	トヨタ流の「問題解決」や「業務効率化（業務改廃）」等、複数の研修プログラムをご用意しています。 ※詳細は営業担当へお問合せください。	—

昇格者研修（新任シリーズ）

テーマ	No	研修名	内容	日数
昇格者に必要な 意識変革・スキル	46	新任主任研修 ～リーダーの自覚と責任	本研修は新たに主任の役割を担う方向けの研修です。役職が変わるタイミングは、仕事に対する心構えを改め、新しい役職として仕事を全うするべく、自身の仕事の仕方を見直す機会となります。 本研修では、主任の仕事とは何か、主任の振る舞い、考え方を伝えたいうえで、自身がこれからどのように仕事をしていくか、これまでと何を変えていなければならないかを考えていただきます。 主任として、重要な仕事の一つがメンバー指導です。仕事の任せ方やフィードバックの仕方、年齢の離れた先輩への指示の仕方など、新任主任が困りやすい場面を想定し、ケーススタディを用いて考えていきます。	1日
	47	新任係長研修 ～現場運営の実行力	本研修は新たに係長の役割を担う方向けの研修です。役職が変わるタイミングは、仕事に対する心構えを改め、新しい役職として仕事を全うするべく、自身の仕事の仕方を見直す機会となります。 本研修では、係長の仕事とは何か、係長の振る舞い、考え方を伝えたいうえで、自身がこれからどのように仕事をしていくか、これまでと何を変えていかなければならないかを考え、新しい役職への意識転換を行います。 係長の重要な仕事はチームの運営と業務改善です。少人数のチームを率いることを想定し、メンバーの指導の仕方、決めたルール of 徹底の仕方、改善の進め方などを学び、すぐに現場での実践につなげていただける内容となっています。	1日
	48	新任課長研修 ～管理職に求められるマネジメント・采配力 (全2回)	本研修は新たに課長級に昇任・昇格された方向けの研修です。役職が変わるタイミングは、仕事に対する心構えを改め、新しい役職として仕事を全うするべく、自身の仕事の仕方を見直す機会となります。 本研修は、課長の仕事とは何か、課長の振る舞い、考え方を伝えることで意識の変革をはかり、今後課長として仕事をしていくうえでの基本を学んでいただく研修です。 課長の仕事は組織の最小単位の長として、現場を回していくことです。そこには多くのスキルが必要となります。2日間で部下育成、リスク管理、業務改善のポイントを網羅し、現場に戻ってから自信をもって業務に取り組んでいただきます。	2日

調査・アセスメント

テーマ	No	研修名	内容	日数
店舗CS	49	ミステリーショッパー（CS調査）	新規買い回りのお客様を想定で、「お出迎え～商談～試乗～お見送り」までの一連の応対、及びハード面について現状把握を実施いたします。現場をお客様視点で捉えることで、店舗の課題を浮き彫りにすることができ、課題のみえる化→改善につなげることが期待できます。 ※詳細は営業担当へお問合せください。	－
	50	店舗応対チェック	「お出迎え～お見送り」までの一連の応対及びハード面の評価に、研修講師のプロの視点でのチェックを加えた評価（できている点・できていない点）が把握できます。 店舗応対チェック報告書は「事実」＋「アドバイス」で構成され、スタッフ名も記載いたします。 スタッフ間での評価共有と今後の改善につなげるとともに、店舗全体で取り組む意識の醸成を図ります。 ※詳細は営業担当へお問い合わせください。	－



トヨタ販売店様専用 ホームページ開設の お知らせ



トヨタ販売店様の人材育成・組織風土づくり等のご支援を目的に、研修ホームページを開設いたしました。

今後はホームページ上で、販売店様のニーズやトレンドに応じた研修の最新情報をお届けしてまいります。

また、研修以外にも、店舗で活用いただける各種商品・サービスを掲載しております。ぜひともご活用ください！

< 閲覧時のお願い >

当ホームページは一般検索では表示されません。閲覧の際は左記URLを直接ご入力いただく、または二次元バーコードよりアクセスをお願いいたします。

<https://dealer-portal-toyota-ep.jp/>



広域営業部

お問合せ: info-kensyu@toyota-ep.co.jp