

ネットヨタ南国株式会社

“最幸”のおもてなしを生み出す社員の人間力

おもてなし経営のポイント

- ❖ 内的動機を高め、自ら考える習慣をつける人財教育
- ❖ 高い働き甲斐によるモチベーションから生まれる「おもてなし」



経営理念と企業文化

ネットヨタ南国株式会社は、高知県高知市にある自動車ディーラーを運営する会社である。「人間性尊重の理念に基づき、第一に社員満足を追求する。そして、その社員が求める自分達のあるべき姿として、お客さま満足を追求し続ける」という信念を持って、社員満足度（ES）と顧客満足度（CS）の維持、向上に努めている。早くからESとCSに取り組んできたことで、長期間に渡って高いESとCSを継続しており、先進的な事例として注目されている。リーマンショック以降、しばらくは業界全体が影響を受け、多くの新車販売店の売り上げが低迷したが、そんな中、ネットヨタ南国は増収を続けたという実績がある。2002年11月には日本経営品質賞（中小規模部門）を受賞している。

なぜ、ネットヨタ南国は、このようにESとCSが高い状態を長期間維

持できるのか。そのポイントは「全社員を人生の勝利者にする」という経営理念のもと、徹底して社員の内的動機を高め、社員が仕事にやりがいを感じて働ける仕組みや風土をつくっていることである。

ネットヨタ南国には、顧客を感動させる「おもてなし」は、社員の人間力から生み出されるという考えがあり、その人間力を高めるための社員教育を行なっている。業務においても「いますぐに結果が出る」ことよりも、たとえ時間がかかっても「社員の成長」につながるような進め方を優先している。「教えない、任せる」という風土は、自分は何をすればいいのかを徹底的に考えさせるものである。それを実行することで主体性が生まれ、内側から動機が湧きあがる。ある女性社員は「日々、気づきを高めることができる、自分を成長させ、磨くことができる最高の職場です」と、熱を持って語った。自ら何が必要かを考えることで、

非常に高い意識を持って働いていることが分かる。主体的な社員が育っていることがうかがえるエピソードだ。

仕事にやりがいを感じている社員が、相手の幸せを心から願ってサービスを行なう。それが「ほんの少し」迅速で、丁寧で、きめ細やかで、親切になって行なう、やられていない「おもてなし」につながって、とびきりの笑顔とともに、顧客の感動を生み出している。

講演者紹介



ネットヨタ南国株式会社
取締役相談役

横田 英毅氏

人間性尊重の理念に基づき、第一に従業員満足を追求する。そして、その従業員が求める自分のあるべき姿として、お客様満足を追求し続けるという信念に基づき、既成の自動車ディーラーのビジネスモデルを大きく覆す斬新な事業運営を実践している。近年では、日本全国のトヨタ販売会社約300社の中でお客様満足度No1を連続達成。また自動車文化の発展と地域社会貢献を目的として、モーターランドたがかわ、四国自動車博物館を開設。さらなる進化に向かってチャレンジを続けている。

会社概要

- ・法人名：ネットヨタ南国株式会社
- ・代表者：前田 穰 代表取締役社長
- ・所在地：高知県高知市南川添4-28
- ・設立年月：1980年4月設立
- ・ホームページ：<http://www.vistanetz.com/>

- ・事業内容：新車・中古車の販売、中古車の買い取り、自動車整備・部品の販売、損害保険・生命保険代理店、KDDI等の取り扱い、PIT高知・四国自動車博物館・モーターランドたがかわの運営管理、各種イベント運営企画
- ・社員数：137名