

モデルショッパ訪問 トヨタカローラ沖縄株式会社 本社・浦添店

■沖縄県浦添市

お客様の目線で「気持ちよい店づくり」を実現、「誇りとプライド」を持てる工場に。

沖縄県に8店舗を展開するトヨタカローラ沖縄(株)では、このたび浦添店の店舗・サービス工場を全面的に一新、テラスリフトをはじめとする最新設備を導入するとともに、お客様の目線で「見やすい、気持ちの良い」サービス工場を実現しました。



沖縄本島北部までを結ぶ幹線国道58号線に面した浦添店



大きなキャノピーがランドマーク

お客様との「距離感の近さ」がコンセプト

那覇市の北に隣接する浦添市の国道58号線に面した同店は、青空に映えるオレンジの看板と大きな円形のキャノピーが目印です。同社では約40年間、この場所に本社と浦添店、サービス工場を構えてきましたが、「旧工場は体育館のような建物に2柱リフトを設備しており、狭く、作業の安全面にも気を使う必要がありました」と、伊波武マネージャー。そのため長年にわたって店舗のリニューアルが課題となっていたそうです。今回の工事は2期に分けて1年間をかけて実施されました。「一番の設計ポイントとなったのは敷地の形状。段差を生かしてショールームから見おろせるサービス工場にしました」と、上地安明取締役サービス部長。設備の使いやすさとともに、「見やすい工場に」と、お客様との「距離感の近さ」がコンセプトだそうです。



取締役
営業本部・サービス部長
上地 安明氏



営業本部サービス部 課長
金城 正哲氏



浦添店サービス部
課長代理 マネージャー
伊波 武氏

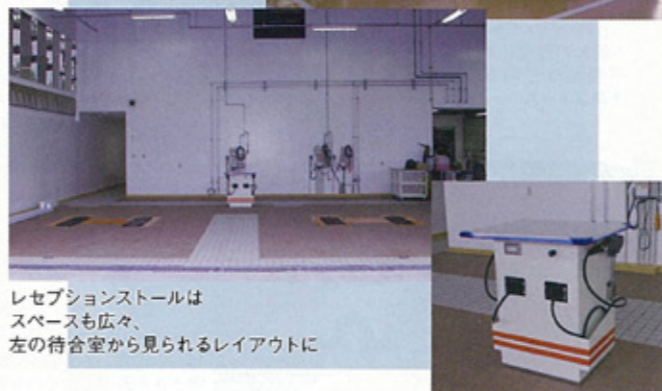


敷地の段差を生かして「見える工場」に



一般整備のストールも明るく快適な環境に

奥側のストールにもテラスリフトを導入



レセプションストールはスペースも広々、左の待合室から見られるレイアウトに

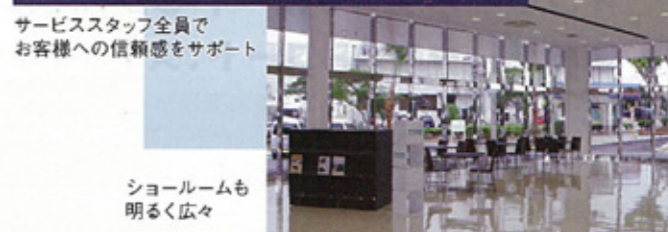
オイルガンを装備したオリジナルのカウンター

長年の「思い」を凝縮した工場が実現

サービス工場は11ストールに検査ライン、そのうちレセプション・クイックサービスに3ストール、一般サービスストールに8ストールが当てられており、テラスリフトが10基、タンデムリフトが1基設備されています。ショールームに接したレセプションストールと検査ラインは床面をタイル貼りとし、またリール類を吊らず、すっきりとしたイメージを追求しています。そのためテラスリフトのマストにエアチャックを装備し、オイルガンはオリジナルの作業台に設備するなど、徹底して「お客様の目線」を意識した設計となっています。工場の企画にあたっては「空想のレベルからスタートして、その空想に現場のスタッフにも付き合ってもらって、自分たちの工場を作るんだという意識で意見を出してもらいました」と、金城正哲課長。その結果「長年の思いを、2年ほどの期間で凝縮して実現しました」と(同)とのことでした。



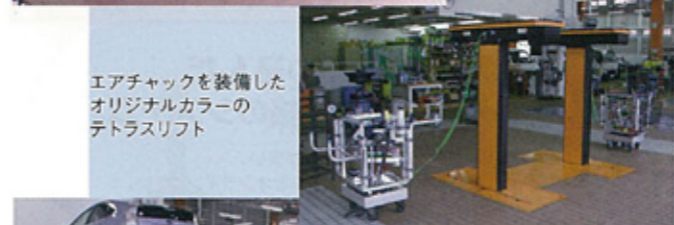
サービススタッフ全員でお客様への信頼感をサポート



ショールームも明るく広々



待合室のカウンターから見たレセプションストール、リールもなくスッキリ



エアチャックを装備したオリジナルカラーのテラスリフト



検査ラインのスクリーン付きフラットワークステージXで床面もフラットに



奥側から見たサービス工場、通風のよい設計



送風時でも抜群の静粛性の静音エミメントと下部洗浄機を設備

お客様の評価が「プラスのスパイラル」に

現在同店では点検、車検もお待ちになるお客様がほとんどです。そのため「省力化により本来の整備に集中して取り組めるように」(上地取締役)するとともに、「待った感じのしない店舗づくり」(同)が大切になるとのこと。「見やすい工場」のコンセプトもそのための必要条件です。「以前のようにリフトのアームにぶつかることもないので、動きが以前とは全く違ってきました」と伊波マネージャー。さらに、「新工場には二つの狙いがありました」と金城課長。それは「作業のしやすさ」と同時にエンジニアに「誇りとプライド」を持ってもらえるように、ということです。お客様に「技術」を見ていただくことはできません。その「サービスの姿」を見ていただくことでお客様からより高い評価をいただき、「それがまたサービスに反映されることでプラスのスパイラルになっていけば最高ですね」(同)と、さらに高いサービスレベルの実現に意欲を燃やしておられます。

