

岡山トヨタの スペシャリスト PART II

S P E C I A L I S T

モーターリゼーションの進化とともに「人と自動車」の関係も、少し前までは考えられなかったような新しい時代を迎えようとしています。通信型カーナビの登場とそのサービス、ITSにむけて進む車の情報通信技術、環境と調和のとれた車社会の形成へ向けての低公害車開発。そして、省エネルギー対策への取り組みや先進安全自動車(A・S・V)開発…。こうしたハード面の進化と並行して、高齢化の進行や障害者の社会進出が本格化する中で、福祉車両の普及や、98年の保険業法改正以降に登場したいわゆる「新しい保険」と呼ばれる自動車関連保険取り扱いへの対応なども急務となっています。新時代の車社会で、これまで以上にお客様に愛され信頼される自動車ディーラーとなるためには、新たなスペシャリストの登場が不可欠。こうしたニューウェーブを先取りする岡山トヨタのスペシャリストを紹介しましょう。

本社特販部・福祉推販 課長
佐藤博文

ホームヘルパー二級
ガイドヘルパー二級



車に乗る一人ひとりの様々な使い方に対する要望が、ますます広がっていく中、車づくりにユバ・サルデザインへの考え方が必要になっています。こうした考えから生まれたもののひとつが、トヨタの福祉車両「ウェルキャブ」。使い手の

本社特販部・保険推販 課長

柳原克洋

シニア・ライフ・コンサルタント
(生命保険応用課程試験合格)



安全に、安心して車を楽しむお客様の「HAPPY」のために、あらゆる努力を惜しまないのが私たち自動車ディーラーの使命で、私の専門の保険分野も「徹底してお客様の満足のために尽くす」という考えを基本としています。

皆様の様々な要望に応えることを考えて「ベース車両」となるクルマをつくり、さらに、個々のお客様の様々な事情や使い方に合わせてカスタマイズによるきめ細やかな対応を行っています。

当初、個人的に取り組んだボランティアがきっかけで、福祉関連資格を取得した私ですが、この「ウェルキャブ」の本格普及を知り、なんとか私が資格取得を通じて得た技能や知識を、高齢者や障害者の皆様の社会進出を援助する一助にできないかと考えるに至りました。会社に相談したところ、今後も高齢化社会の急速な進展などにより福祉車両は需要の拡大が予想されていて、ハンディキャブを持つ方々の立場が本当に理解できるスタッフによる対応がぜひ必要という

正直なところ、私たち自動車ディーラー界では旧来、保険商品を車検の際に必要な手続きの一環という程度の認識でしか扱っていなかったように思います。実際98年の保険業法改正以前は、任意保険の分野でも法規制の下の画一的な自動車保険料率が決まっていた、どの保険会社の保険商品もみんな同じようなもの。私たちが「保険を本格的に勉強しなくては」という意識は希薄でした。

しかし「新しい保険」が続々と登場する98年を境に、岡山トヨタではお客様のために保険分野を強化しようという動きをいち早く始めました。私もこの流れの中で専門的な勉強を始めたのですが、その後当社ではさらに、自社に「専業代理店」機能を持たせることで、より高ま

ことで「ウェルキャブ」担当業務に就かせていただきました。

その後、ガイドヘルパーの資格も取得しましたが、こちらは障害者を対象とした支援費におけるホームヘルプサービスのうち、視覚障害者及び、全身性障害者と知的障害者を対象とした外出時の移動介護サービス提供を目的とする資格。「自動車と外出」は欠かせないものということから、取得を目指しました。

私に続く資格取得も社内では始まりますが、私たちは、これからも「ウェルキャブ」の発想をより広く知っていただき、法的購入支援などまでに関する幅広く適切なアドバイスで、有意義に皆様に取り入れていただけるよう、福祉の技術や知識を活かしていきたいと考えています。

お客様の保険に関するニーズに対応しようという努力目標が掲げられるまでになりました。

一般に、自動車保険の代理店には自動車ディーラーや修理工場、ガソリンスタンドなどの「兼業代理店」と専門の「専業代理店」がありますが、「専業代理店」は損害保険以外に生命保険などの保険も扱っている場合が多く、より役立つ幅広い情報を提供できる保険のプロの在籍が求められます。損害保険や生命保険が、独立した別個の保険だった時代は終わり、互いの分野を融合した、合理的でより役立つ商品が登場する昨今は、この専業代理店化がお客様のニーズに応えるには不可欠になっているのです。このため保険分野のリーダーの一員と

岡山トヨタのウェルキャブシリーズ



▲ エスティマT
サイドリフトアップシート車

▲ アイシス
サイドリフトアップシート車
(パノラマタイプ)

▲ ボルテ
サイドアクセス車

して、保険関連協会の実施する生保一般課程受験などの取り組みを始めました。現在は生保中級資格専門課程試験や生保上級資格(応用課程試験)へと進み、(社)生命保険協会より「シニア・ライフ・コンサルタント」資格をいただいています。