

(別紙 12)

大学「地（知）の拠点整備事業」ホームページ掲載用原稿記入フォーム

※以下の項目を参考の上で作成をしてください（様式は自由です）。

実習企業・機関	①トヨタカローラ山形株式会社 南一番町店、城北店 ②トヨタカローラ山形株式会社 長井店
実習期間	①平成 30年 9月 5日 ～ 平成 30年 9月 7日 ②平成 30年 9月 15日 ～ 平成 30年 9月 20日
学生氏名	鈴木茜紗美
実習プログラム	①「2018年 カローラ山形営業インターンシップふれあい塾」 3日間のゴール 「自動車営業の“やりがい”が明確になっている状態」 ☆1日目 ・開校式 ・自己紹介 ・コミュニケーションの取り方、聞く姿勢 ・グループワーク ☆2日目 ・グループワーク ・拠点体験（南一番町店） ☆3日目 ・拠点体験（城北店） ・グループワーク ・まとめ ・閉校式 ②長井店 ☆1日目 ・お客様との商談、同席 ・保険の勉強会 ・外回り ☆2日目 ・外回り ・お茶出し ・ラベル作成
学び・気づき (300字程度)	① ふれあい塾での3日間のまとめ 3日間を通してふれあい塾のゴールである、“やりがい”について明確にできた。お客様を第一に考えて働いているため、お客様の反応が一番の“やりがい”であり、ありがとうの一言や、全く車の買う気がなかったお客様の気持ちを変えたこと、地道に努力してきたことが他のお客様に認められたこと、自分の立てている目標に達成できたことが自動車営業の“やりがい”だった。 拠点体験では、フロアスタッフの仕事を体験した。実際に目で見て体験していると、喋っている暇がないくらい電話を取ったり、お客様とお話をしており、イメージと全く違った。フロアスタッフの方が、「他のスタッフが仕事しやすい環境を作るのがフロアスタッフの仕事」とおっしゃっていて、周りが見えないと出来ない仕事だと思った。 ② 長井店 2日間みっちり長澤様に付きっきりで、営業スタッフの仕事を体験した。まず、お客様に覚えてもらうために、名刺の他に自分のプロフィールを作成し、それを渡して覚えてもらったり、トヨタカローラ長井店の通信簿を毎月手書きで作成したり、他の男性営業スタッフに負けないように女性だからできることを沢山工夫していた。外回りでは、実際に自分の目でみてお客様の車から情報を得たり、お客様とのトークから情報を得て、車を勧めていた。とにかく自分から情報を収集

することが大切だと思った。方言などを使うことによって、コミュニケーションが取りやすいと思った。

今後に向けた
抱負
(200字程度)

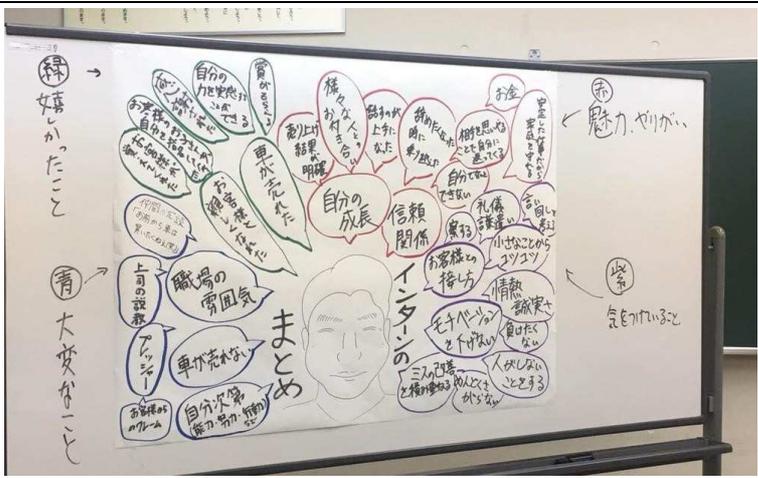
5日間のインターンシップはとても中身の濃い充実した実習になった。相手の話していることが自分の頭の中でまとめきれないことや文章が理解できない場面も多かった。疑問点をすぐ聞けないときもあった。これから実習で出た課題を解決するために、語学力、傾聴力、読解力のスキルを高め、どんな場面でもしっかり相手が理解できるように発信していけるようにする。

今まで、自分が思っていた自動車営業に対するイメージが実習を通して、とてもやりがいのある仕事だとわかった。お客様に長く使ってもらえるように、お客様のニーズに合わせた車を提供したり、一つ一つがとても責任のある仕事で、その中でお客様からの反応や、お客様から認めてもらったり、契約が成立したりすることで大きな達成感が生まれることは、大きなやりがいがあり、アフターフォローや訪問を定期的に行うことによって、お客様との関係が長く続く秘訣だと思った。フロアスタッフの仕事を体験して、営業のスタッフやエンジニアの方々が常に働きやすい環境を作るのが大切、とおっしゃっており、周りを常に見て、思いやりがないとできない仕事だと思った。

インターンシップをして気づいた、実習先の魅力
(300字)

3店舗で拠点体験を行ったが、それぞれ全く店舗の雰囲気が違い、ショールームの装飾も違い、店舗で雰囲気が違うのは面白いなと思った。営業スタッフの方やエンジニアの方も皆さん優しく、爽やかでとても仕事のしやすい環境だった。インターンシップアワードで入賞したインターンシップふれあい塾は、他大学の人たちとグループワークをし、最後はみんなですっきりまとめることができ、達成感と、終わったときは3日間充実していたので寂しかった。機会があれば、またみんなが集まりたいと思った。

写真 (1~3点)



男子グループ↑

女子グループ↓

フタバの「やりがい」



FACE

- ・ナチュラルメイク
- ・人に愛されるメイク
- ・こまめに直す

DELIGHT

- ・お客様からの一言
- ・売り上げに貢献

SAD

- ・お客様ともめたこと
- ・クレームが来たとき

STORE

- ・商品をまめにチェック
- ・他の店舗に見学に行くと
季節に合わせた装飾をする
- ・お客様への応対
- ・お客様が喜んでお買い物を

WORK

- ・融通がきく
- ・みんな一緒に頑張る
- ・休みの日
- (1回1休1年26日有給)

BACK

- ・メニューの作成
- ・外注品の注文
- ・BB制度
- ・女性同士のコミュニケーション

やりがい

- ☆ お客様の反応
- ☆ 認めてもらう
- ☆ 達成感