

札幌トヨタ *SUSTAINABILITY REPORT 2024*

札幌トヨタ自動車株式会社

《期間：2023年4月～2024年3月》



2024年10月



＜編集方針＞

本レポートは、札幌トヨタホールディングスグループの事業持株会社である札幌トヨタ自動車の2023年度におけるCSRに関する取組みを、より多くのステークホルダーの皆様にお伝えし、ご理解頂くために制作・発行いたしました。

札幌トヨタグループの基幹事業である自動車販売・整備事業は取り巻く環境が大きく変化してきています。こうした中、北海道で生まれ、育てられた企業グループとして、私たちのまちの人々が幸せに暮らせる未来を願い、私たちに出来ることを一步一步前に進めて参ります。そのために、企業の社会的責任を果たし、事業を通じてステークホルダーの皆様の課題解決に取り組み、地域社会の持続可能な発展に向けて今まで以上に社員一丸となり活動していく所存でございます。

札幌トヨタグループのCSRの基本理念に基づく取組みにつきまして本レポートをご一読いただき、ご理解賜りたく、よろしくお願い申し上げます。

対象期間

2023年4月1日から2024年3月31日（一部2024年4月以降の活動も報告しています）

対象範囲

札幌トヨタホールディングスグループの事業持株会社である札幌トヨタ自動車を対象としています。
（札幌トヨタホールディングスグループの体制はP.4をご覧ください。）

発行日

2024年10月

目次

札幌トヨタホールディングスグループ

グループ体制図	P.4
グループの歴史	P.5

札幌トヨタの社是 社訓

「幹」となる「社是」「社訓」	P.6
----------------	-----

CSRマネジメント

CSR宣言 ー基本理念ー	P.7
基本方針 ーコンプライアンスー	P.8

社会に対して

ー環境方針ー	P.10
ー脱炭素社会の実現に向けてー	P.11
ー環境保護活動の推進ー	P.13
ー地域とともにー	P.17
（グループ各社の取組）	P.20
ー安心・安全な社会の創造ー	P.23
ー未来のモビリティ社会の創造ー	P.24

お客様に対して

ー新車販売ー	P.25
ー中古車販売ー	P.27
ーサービス関連ー	P.28
ーお客様満足ー	P.30
ー情報セキュリティー	P.31

取引先に対して

P.32

従業員に対して

ー教育ー ー制度ー	P.33
ーエンゲージメントー	P.34

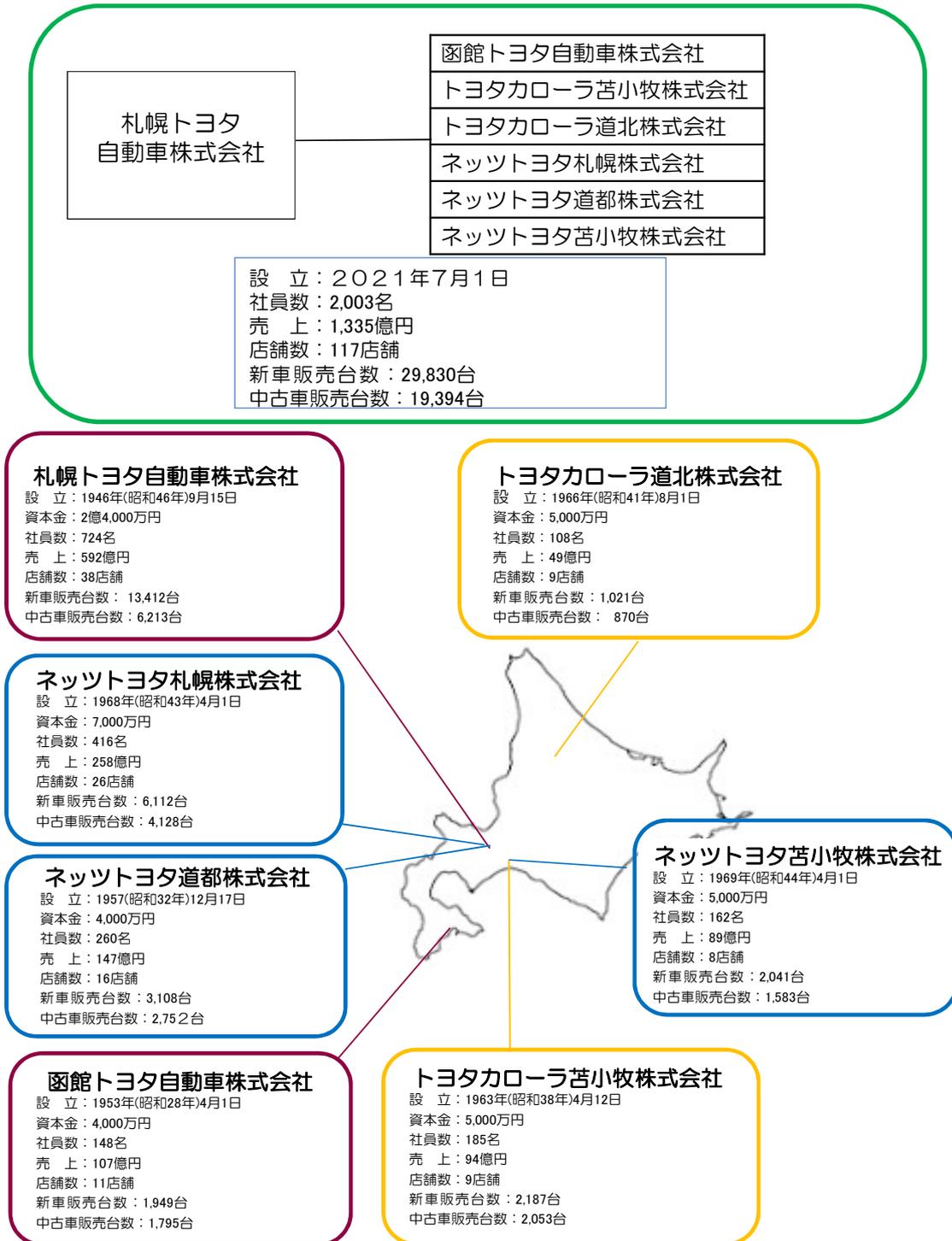
札幌トヨタグループの目指す姿

P.37

グループ体制図

札幌トヨタホールディングスグループ構成企業7社

2021年7月より、札幌トヨタ自動車株式会社を事業持株会社とし、グループ企業のうちトヨタディーラー6社とともにホールディングス体制へ移行し、経営の意思決定の強化、グループシナジー効果を発揮し「自動車の販売および修理」事業を通じて持続可能な社会の発展に貢献することを目指しています。



グループの歴史

1921年
(大正10年)

五番館に自動車部設立
北海道初の自動車ディーラー誕生



1942年
(昭和17年)

北海道自動車配給株式会社設立
(五番館自動車部を含む3社統合)



1946年
(昭和21年)

**母体である
札幌トヨタ販売株式会社 創立**



1953年(昭和28年) 函館トヨタ自動車 設立

1957年(昭和32年) ネットトヨタ道都 設立

1963年(昭和38年) トヨタカローラ苫小牧 設立

1966年(昭和41年) トヨタカローラ道北 設立

1968年(昭和43年) ネットトヨタ札幌 設立

1969年(昭和44年) ネットトヨタ苫小牧 設立



2021年
(令和3年)

ホールディングス体制



「幹」となる「社是」「社訓」

社 是

愛社如愛己

(しゃをあいすること、おのれをあいするがごとし)

吾々の会社の事業目的

「事業を通じて社会に奉仕し、
従業員の幸福を企る」



社 訓

本社に勤務する者は

- 一、勉学修養を心掛け
- 一、親切至誠を以って事に当り
- 一、職務を愛好し
- 一、実行に敏に
- 一、特に規律協同を尚び
- 一、不撓不屈の精神を以って
進取改善に志し
- 一、業務を通じて国家社会に貢献し
- 一、有用の材たらんことを期すべし

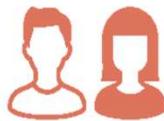


CSR宣言 ー基本理念ー

CSR宣言

基本理念

当社は、「業務を通じて国家社会に貢献する」という社訓の精神に基づき、全社一体となり、お客様、社会、取引先、従業員と調和し、信頼される企業であるよう、CSRに関する諸事を果たして行く事を宣言いたします。



お客様に対して

お客様に信頼され満足いただける優れた商品とサービスの提供に努めます

- 道路運送車両法、消費者契約法、自動車公正競争規約など関連法令を遵守します
- 個人情報保護法を遵守し、お客様の個人情報保護の徹底に努めます



社会に対して

事業活動を通じて社会や経済の要請に応え、法令を遵守し社会貢献活動を推進します

- 交通安全活動を推進します
- 地域・地球環境の保護活動に取り組めます

基本方針

私たちは法令を遵守し、信頼される企業を目指します



取引先に対して

取引先を尊重し、長期的な視野に立って共存共栄の実現に取り組みます

- 独占禁止法、下請法などの関係法令を遵守します
- 相互信頼に基づく公正かつ自由な取引を行います



従業員に対して

それぞれの考え方や立場を尊重し合い、安全で健康的な職場環境作りに努めます

- 労働関連法令を遵守します
- 機密情報を厳重に取り扱うとともに、適時的確な情報開示に努めます

※CSR=企業の社会的責任 Corporate Social Responsibility

2023年6月17日

札幌トヨタ自動車株式会社

代表取締役会長兼社長 相茶 省三

基本方針 –コンプライアンス–

私たちは法令を遵守し、信頼される企業を目指します。

1. コンプライアンス方針

札幌トヨタは、『業務を通じて国家社会に貢献する』という社訓の精神に基づき、全社一体となり、お客様、社会、取引先、従業員と調和し、信頼される企業であるよう、CSRに関する諸事を果たして行く事を宣言しています。

社会とともに持続的に発展する企業であり続けるために、社員一人ひとりが正しい行動を行うことを指針とし、コンプライアンスを重視する社風の促進を推進しています。

2. コンプライアンス教育

社員のコンプライアンスの意識の醸成と浸透を図るために、毎月全社員に向けて「コンプライアンス重点取り組み」を展開しています。管理者や新入社員などを対象とした研修や、全社員が参加するコンプライアンステストなどの啓蒙・教育活動を定期的実施しています。このような取り組みを通じて、コンプライアンスに対する理解を高め、意識の向上を図っています。

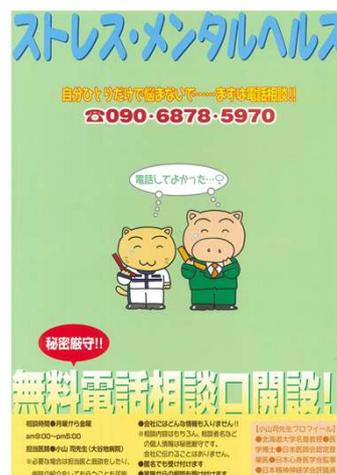
3. コンプライアンス相談窓口

法令や倫理・行動規範に抵触する可能性のある行為に関する社内の相談窓口として、「社員の声投稿BOX」や「ハラスメント相談窓口」を設置しています。社員は社内専用メールや電話を通じて直接相談することができ、匿名で相談することも可能です。

相談窓口の連絡先は、社内イントラネットや店舗内のポスターで周知され、社員が気軽に相談できる環境を整備しています。

受けた相談については、事実確認を行い、不適切な行為が確認された場合には適切に対処し、是正措置を講じます。

また、相談者の保護に努め、相談内容を理由に不利益な扱いをしないように配慮しています。これにより、違反行為や懸念事項に対して早期かつ適切に対処する体制を整えています。



4. コンプライアンスプログラム

「コンプライアンス方針」に則り、2023年1月より12月までの期間において以下の課題について「コンプライアンスプログラム」を作成し、取り組みを実践しました。

<課題>

- ①コンプライアンス重視の企業風土づくり
- ②トヨタ販売店協会の月次重点法令取り組み
- ③プライバシーガバナンス（個人情報保護法含む）
態勢の実効性強化
- ④情報セキュリティ態勢の実効性強化
- ⑤ガバナンス強化

2023年 札幌トヨタ コンプライアンス プログラム

課題	具体取組み
1.コンプライアンス重視の企業風土づくり	①トップメッセージ発信の継続による会社スタンス（本気度）明示 ②全社員へ漏れなく周知徹底、浸透させる仕組みづくりに挑戦
2.ト販協・TMCの大枠を踏まえつつ、独自スケジュール（による月間重点（法令）取組みの履行＝広範囲かつ深度ある法令等の理解＝	展開スケジュール 1月-3月はお客様の笑顔のための登録・納車シフト 4月 保険コンプライアンス（保険業法/金融商品販売法） 5月 環境ガイドライン/自動車リサイクル法 6月 景品表示法/著作権法/自動車公正競争規約/消費者契約法/独占禁止法/下請法 7月 個人情報保護法（プライバシーガバナンス/ATSG） 8月 お客様対応関連/商談時にかかる法律・規約（割賦販売法/特定商取引法/車庫法/刑法/民法） 9月 労働基準法/男女雇用機会均等法/労働安全衛生法/ハラスメント関連法令 10月 道路運送車両法/サービス関係法令/総点検等 11月 道路運送車両法/サービス関係法令/総点検等 12月 予備（プラガ/ATSG）
3.プライバシーガバナンス（個人情報保護法含む）態勢の実効性強化	①本部（本社）機能の検証 ②店舗履行状況の検証 ③上記①②の改善
4.情報セキュリティ（ATSG）態勢の実効性強化	①ATSG各種社内規程の機能と履行状況検証
5.ガバナンス	①情報セキュリティ委員会を機能させる（年2回開催） ②クロス点検でのプラガ・ATSGチェック強化 ③監査役監査でのプラガ・ATSGチェックポイントの組み合わせ



社会に対して ー環境方針ー

札幌トヨタ自動車株式会社 環境方針

基本理念

札幌トヨタ自動車は、私たちの事業活動*が環境に与える影響を正しく認識した上で、「環境にやさしい自動車ディーラー」を目指すため下記の基本方針を定め、その実現に向け積極的に取り組むことを宣言します。

基本方針

- 1 札幌トヨタ自動車の事業活動*が環境に与える影響を正しく認識し、環境目的・環境目標を定め、全社員で継続的な環境改善に取り組む
- 2 環境に関する法律・規制・協定等を順守し、環境保護レベルの向上を図る
- 3 計画的な環境教育並びに社内の広報活動等を実施し、全社員に環境方針の理解と環境保護の意識向上を図る
- 4 全社員による省エネ・省資源活動の積極的な展開と、廃棄物の適正な処理を行い環境汚染の予防に努める
- 5 お客様に、自動車の環境情報を積極的に提供し、低燃費車・低公害車の普及に努める
- 6 環境監査を計画的に実施し、環境マネジメントの維持・向上を図る
- 7 地域社会とのコミュニケーションを大切にし、地域の環境保護活動に協力する

*事業活動：自動車の販売及び修理、自動車用品、鉱油、携帯電話の販売、自家用自動車の貸渡、保険代理業

2023年6月17日

札幌トヨタ自動車株式会社
代表取締役会長兼社長 相茶 省三

社会に対して 一脱炭素社会の実現に向けて

札幌トヨタは、自動車販売店として、2050年カーボンニュートラルに向けた、トヨタが目指す「ライフサイクルCO2ゼロ」の実現へ向けた取り組みを実施しています。

1. 弊社におけるカーボンニュートラルの位置づけ

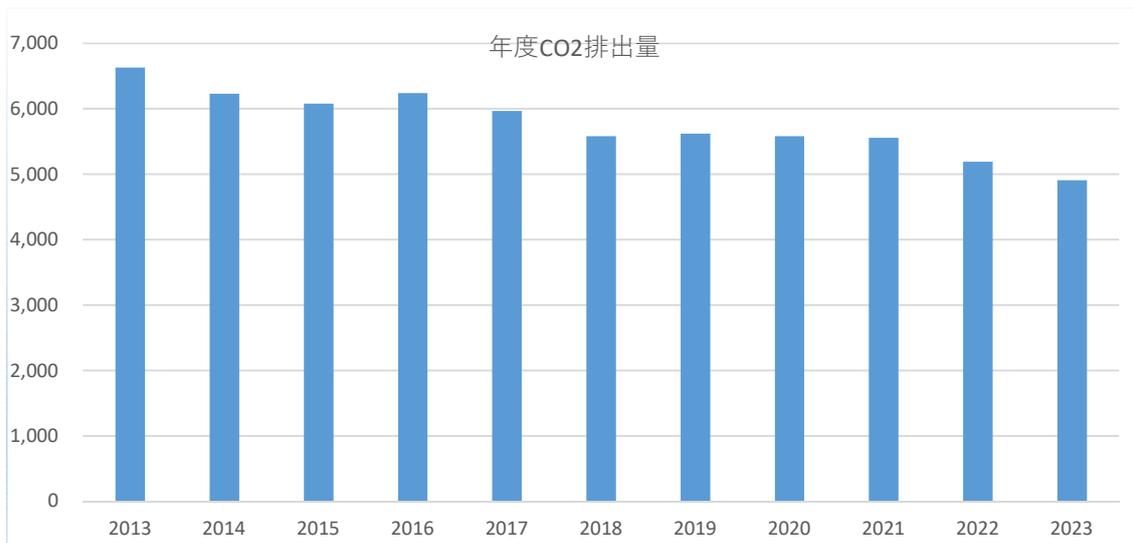
販売店として、トヨタが目指す「ライフサイクルCO2ゼロ」を実現するためには、「温室効果ガス排出量の把握」は出発点であり、重要な取組となります。2023年度は、「ゼロボード」を活用した「排出量の把握」に着手し、2024年4月より毎月、弊社排出量についてトヨタと情報共有しています。



2. 温室効果ガス排出量

2023年度の、札幌トヨタにおける温室効果ガス排出量は4,909 t-CO₂となり、2013年度と比較して26.0%削減されました。

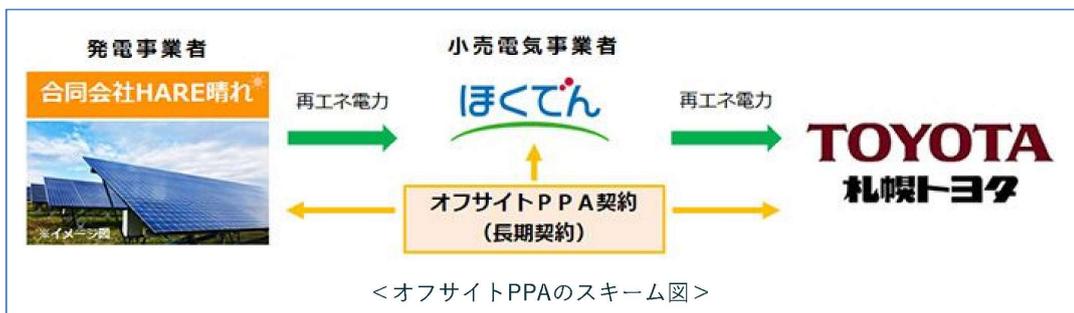
電気照明のLED化や暖房用燃料を天然ガスに切り替えたことが削減の主な要因です。



3. 温室効果ガス削減の取り組み

<再生可能エネルギー電力の導入>

札幌トヨタは、オフサイトPPAの仕組みを活用し、北海道電力を通じてHARE晴れの太陽光発電所（北海道北広島市、出力：約400KW）を発電する再エネ電力年間約50万KWhを調達し、35拠点（33店舗・2施設）でその電力を使用する準備を進めています。これにより、札幌トヨタの35拠点の年間消費量の約12%を再エネでまかなうことになり、従来比で年間約300トンのCO2削減（小型ガソリン車200台が1年間・1万キロ走行時に排出するCO2に相当）を実現します。（2025年4月以降予定）



<『北ガスのカーボンニュートラル天然ガス』の供給契約を締結>

札幌トヨタ自動車は、北海道ガスと札幌市内・近郊に所在する都市ガス利用の12拠点に対する「北ガスのカーボンニュートラル天然ガス」の2024年1月からの供給契約を締結しました。

「カーボンニュートラル天然ガス」とは、天然ガスの採掘から最終消費に至るまでの工程で発生するCO2を、世界各地における環境保全プロジェクトで創出されたCO2と相殺(CO2クレジットによるカーボンオフセット※)することで、CO2排出量実質ゼロとみなす天然ガスです。

本取り組みにより、札幌トヨタは、年間約520トンのCO2削減（小型ガソリン車約350台が1年間・1万キロ走行時に排出するCO2に相当）を実現します。※ボランタリークレジット



<北ガスのカーボンニュートラル天然ガスの流れ>

社会に対して ー環境保護活動の推進ー

1. クールビズの促進

毎年、5月中旬から9月30日までの間、夏季の軽装を実施するクールビズに取り組むとともに、エアコンによる電気使用量を削減し、CO2排出量削減に努めています。今年も5月15日から実施しています。



2. 廃棄物の適正処理への取り組み

①紙の消費削減

紙削減への取り組みは、会議資料等の両面印刷の徹底や片紙使用済みの紙（裏面利用可能な紙）の再利用などをはじめ社内イントラネット内のワークフローシステムの使用によりペーパーレスと申請から承認までのスピードアップを図るなど業務の効率化につながる取り組みを進めています。

②廃棄物の管理

《産業廃棄物分別回収状況》

工場内から事業活動によって排出される産業廃棄物の管理は、法律によって細かく定められており、廃棄物の区分や種類を間違えて処理を行うと法令違反になってしまう場合がある為、電子マニフェストを使用し、廃棄物の種類毎に運搬終了状況や処分状況などの管理を実施しています。



工場内の分別（廃プラ・鉄・ゴム類等）



廃棄物置場の分別収集

《一般ゴミ分別回収状況》

一般ごみは、貴重な資源を捨てず再資源化するために、各自治体の運用方法に則り紙やペットボトル、カンなどの分別を徹底しています。

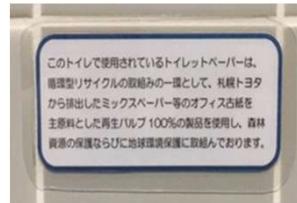


《自社排出古紙の

再生トイレットペーパーの活用》

本社及び5店舗では、2018年11月より、循環型リサイクル取組みの一環として、自社から排出された古紙を主原料としたトイレットペーパーを使用しています。

また、芯なしトイレットペーパーを利用することでごみ排出量を削減しています。



エンジンオイルやミッションオイル交換の際、抜き取った汚れたオイルを「廃油タンク」に保管し、廃油が一定量溜まった時点で、リサイクル業者に回収してもらい、再利用しています。



《リサイクル部品の回収状況》

廃バンパー、廃バッテリー、廃発炎筒の3品目については、リサイクル部品としてトヨタモビリティパーツに回収依頼しています。札幌トヨタとしては100%回収を目標としています。



廃バッテリー



廃バンパー

3. 水使用量の削減及び水質の管理

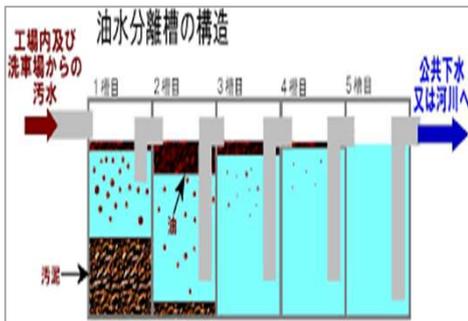
①水使用量の削減

社員へ節水の意識付けとし、各店舗で「節水」の貼り紙を行っています。また、門型洗車機を導入し洗車時の節水及び洗車作業の効率化に取り組んでいます。



②油水分離槽の保守管理

水質汚濁防止法及び下水道法で自動車の整備、洗浄を行う事業場には油水分離槽の設置が定められております。水環境を汚染しないように水質基準が設けられており各基準値をクリアする為、各店舗で管理担当者を決め週1回点検しています。また、第三者水質検査機関に依頼し、年1回水質検査を実施しています。



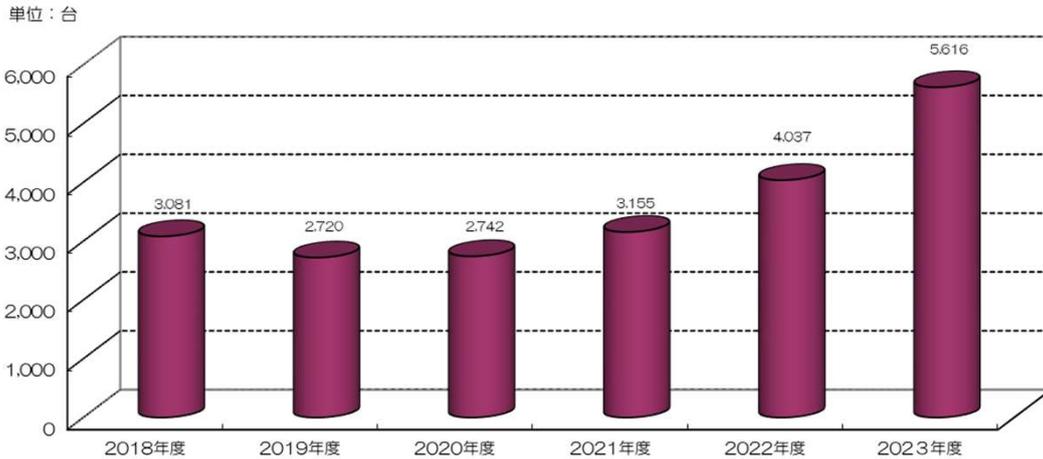
※必要に応じ吸着マットを使用して、オイルを吸着しています。

4. 環境保護の実績

項目	2022年度実績	2023年度実績	前年比
温室効果ガス削減	5,190 tCO ₂	4,909 tCO ₂	94.6%
ハイブリッド車の販売促進	4,037 台	5,616 台	139.1%
テレマティクス自動車保険の販売促進	2,910 台	2,855 台	98.1%
水使用量の削減	39 千Kℓ	40 千Kℓ	102.6%
紙の削減	6,899,350 枚	6,837,360 枚	99.1%
廃棄物の削減 (廃プラ)	147 t	134 t	91.2%
〃 (廃金属)	329 t	309 t	93.9%
〃 (廃タイヤ)	217 t	201 t	92.6%
〃 (廃油)	583 千Kℓ	574 千Kℓ	98%
リサイクル部品の回収 (バンパー)	92.0 %	89.8 %	---
〃 (バッテリー)	127.3 %	125.9 %	---

5. 低燃費車・低公害車の販売促進

低燃費車・低公害車（電気自動車、ハイブリッド車）の販売による燃費向上やCO₂削減を目的として環境性能に優れた自動車の販売を促進しています。低公害車の普及は自動車からのCO₂削減だけでなく、自動車に起因する大気汚染問題への対応としても大変有効です。



6. 電気自動車用充電ステーション（G-Station）の設置

電気自動車やプラグインハイブリッド車の普及によるCO₂削減を推進するため、2013年より順次、電気自動車の充電スタンド「G-Station」を28店舗に設置しています。「PHV Drive Support」（プリウスPHVのサービス）会員であれば、1回1時間無料で、利用できます。



G-Station設置店 (合計28店)		
札幌支店	東苗穂店	月寒支店
東札幌店	大曲店	恵庭店
琴似支店	西野店	手稲店
北光支店	新道店	新琴似店
篠路店	石狩店	白石支店
藻岩店	室蘭支店	伊達店
小樽支店	岩内店	倶知安店
苫小牧支店	糸井店	千歳店
江別店	滝川店	レクサス宮の森
レクサス東苗穂	——	——

7. テレマティクス自動車保険の販売促進

テレマティクス自動車保険は、テレマティクス技術を活用した各種機能でお客様の安全運転をサポートすることで、事故低減に伴う産業廃棄物の削減やエコドライブ推進等によるCO₂排出量削減につなげるためテレマティクス自動車保険の販売を促進しています。

社会に対して 一地域とともに

1. 企業版ふるさと納税（札幌トヨタ）

①石狩市「いしかり PRIDE」を応援し寄附

2023年12月8日に札幌トヨタは、石狩市の第2期石狩市まち・ひと・しごと創生総合戦略目標に賛同し、脱炭素社会の実現に向けた取り組みである『ゼロカーボンシティの推進』事業に対し地方創生応援税制を活用した寄附を実施しました。



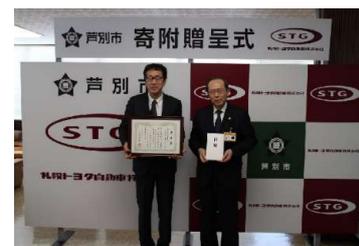
②当別町「脱炭素社会実現に資する取組み」を応援し寄附

2024年2月8日に札幌トヨタは、当別町のまち・ひと・しごと創生総合戦略取組みである脱炭素社会の実現に資する林業振興によるエネルギーの地域循環プロジェクト、および再生可能エネルギー利用プロジェクトに賛同し、林業の担い手の労度軽減につながる環境整備、かつ木質バイオマス資源活用のインフラ整備に資する事業に対し、地方創生応援税制を活用した寄附を実施しました。



③芦別市「星の降る里・芦別」の地域振興を応援し寄附

2024年2月8日に札幌トヨタは、芦別市の「第2期芦別市まち・ひと・しごと創生総合戦略」の取組みである林業の担い手の育成、未利用資源を生かした木質バイオマスの利活用など、脱炭素社会の実現に資する林業振興および再生可能エネルギーによる地域振興に賛同し、地方創生応援税制を活用した寄附を実施しました。



④三笠市「ブルー水素（CO₂フリー）開発」 事業を応援し寄附

2024年2月26日に札幌トヨタは、三笠市の第2期三笠市まち・ひと・しごと創生総合推進計画に賛同し、脱炭素社会の実現に資する『ブルー水素（CO₂フリー）開発』事業への挑戦を応援すべく地方創生応援税制を活用した寄附を実施しました。



⑤恵庭市「ガーデンシティプラン」を応援し寄附

2024年3月19日に札幌トヨタは、恵庭市の第2期恵庭市総合戦略「ガーデンシティプラン」を応援し、「恵庭らしさを活かした魅力あるまちづくり」事業に対し地方創生応援税制を活用した寄附を実施しました。



⑥北広島市「まちづくり推進プロジェクト」 を応援して寄附

2024年3月29日に札幌トヨタは、北広島市の「北で広がる夢があるボールパーク構想と連携したまちづくり推進プロジェクト」に関わる各種事業を包括的に応援する寄附を実施しました。



2. 緑の募金活動への参加

全店舗で「緑の募金」（主催：社団法人北海道森と緑の会）に積極的に参加し、森林整備や緑化活動を通して地球温暖化防止に協力しています。2005年4月から始めました札幌トヨタの募金総額は、2024年6月現在1,834,160円となりました。



3. 札幌市に「歩行者用砂箱」を寄贈

社員のアイデアで、札幌市で凍結路面对策の一環として実施している「歩行者用砂箱」の設置に賛同し、砂箱一基を2023年11月に大通り西6丁目に設置しました。



4. ecoキャップ運動の展開

2009年1月よりポリオワクチン購入のため、ペットボトルのキャップ回収を行っています。2023年4月20日現在、13,396人分のワクチン購入が可能な10,890,249個のキャップが集まりました。また、キャップをゴミとして処理せず再利用する事によりワクチン1人分（キャップ860個）あたり6.3kgのCO₂が削減されています。



5. 札幌トヨタ杯

全日本クロスカントリースキーレースの開催

2024年1月に札幌市清田区の白旗山距離競技場にて「札幌トヨタ杯全日本クロスカントリースキーレース」を開催しました。本大会は2010年より開催され今年で15回目となります。今年は初めての取り組みとして、会場の一角に「RAV4PHEV」と「ハリアーHEV」を展示し、温かいコーヒーやコーンスープの差入れに給電システムを活用しました。



社会に対してー地域とともにー（グループ各社の取組）

1. 能登半島地震復興義援金を寄附（ネッツ札幌）

ネッツトヨタ札幌は、アクセスサッポロで開催した「ネッツトヨタ札幌 大商談会2024」会場でのご来場 アンケート及び寄せ書きメッセージボード1件につき100円、店舗イベント「ネッツ札幌 7Days」にご来店いただいたお客様1名につき55円の合計498,000円を能登半島地震復興義援金として、寄附を実施しました。



2. 「子ども未来文庫」に2022年は絵本、2023年は55万円を寄贈（ネッツ札幌）

ネッツトヨタ札幌は『COCOROプロジェクト』の地元応援企画の一環として、2022年に続き、2023年は“地元”である札幌市の人気ベーカリーのパンや、北海道内からセレクトしたパンのおとも（ジャムやコーヒーなど）を各店舗で「パン&おともマルシェ」として販売、その売上金を子ども達の未来に向け寄附を実施しました。



3. “ネッツトヨタ札幌「COCORO° ぜい外」ネッツ札幌）

ネッツトヨタ札幌は、『COCOROプロジェクト』の地元応援企画の一環として、2023年5月に田植え、9月に無事稲刈りを行い、精米完了後、全社員と参加されたお客様にお米をプレゼント。地域の人々が食を通じてつながりを育む取り組み「こども食堂」へお米100kgを贈呈しました。



4. 地域応援フェア開催（カローラ道北）

トヨタローラ道北は、2020年から地域を元気にしたい、役に立ちたい、そんな気持ちで毎年連続で開催しています。



5. 町一番の店づくり（カローラ苫小牧）

トヨタカローラ苫小牧は、このまち一番のお店作りに向けて、店舗に設置したAEDの使用方法を学んだり、社会福祉協議会とのつながりを持ったたり、市の防災訓練にハイブリッド車の給電システムを提供したり、まちの皆様のお役に立ちたいとそれぞれのお店で社会貢献に取り組んでいます。



6. 「速く走れる走り方教室」を開催（ネッツ道都）

ネッツトヨタ道都は、札幌市東区雁来のサッカーアミューズメントパークで小学生と未就学児童を対象に「速く走れる走り方教室」を開催しました。



7. 「キッズサッカー教室」を開催（ネッツ札幌）

ネッツトヨタ札幌は、子どもたちの元気と明るい笑顔、健全な育成をサポートするために、女子サッカーチーム「ノルディア北海道」とキッズサッカー教室を開催しました。選手による優しい楽しいサッカーコーチングや、記念撮影や参加賞も用意し、元気な子どもたちを応援しました。



8. 通院のお年寄りを無料送迎（カローラ苫小牧・ネッツ苫小牧）

トヨタカローラ苫小牧とネッツトヨタ苫小牧は、試乗車・代車を地域高齢者の移動手段として無償提供するトライアルを実施しました。社会貢献活動の一環として、苫小牧市社会福祉協議会が移送サービスとして運営する取り組みを支援しました。

9. 学生及び地域住民に向けた「カーシェアリング」 （ネッツ苫小牧）

ネッツトヨタ苫小牧は、北洋大学敷地内で学生や地域住民向けの「カーシェアリング」サービスを提供しています。このサービスにより、学生や教職員、近隣住民の方々にクルマの利便性や楽しさを提供しています。さらに、新たな交通手段としての利用や安全で快適な運転体験の提供に焦点を当て、多様化するニーズに対応し、クルマの有効活用を促進しています。

10. アウトドア／カーボンニュートラルイベントの実施 （カローラ苫小牧）

2023年6月22・23日にトヨタカローラ苫小牧とまこまい店で、カーボンニュートラルクイズや電気自動車からの給電によるキッチンカー、アウトドアの体験、水素自動車『MIRAI』の試乗体験会などのお客様と一緒にイベント実施しました。



社会に対して ー安心・安全な社会の創造ー

＜自動車事故防止心得＞

私たちは札幌トヨタの社員として、次の事を遵守し、事故防止に努めます

1. 運転するときは、必ず免許証を携帯し、同乗者を含めて全席シートベルトを着用し、交通規則を遵守します
2. いつも、気持ちにゆとりを持ち、余裕のある運転をします
3. 飲酒運転・暴走運転・無免許運転は絶対しません、させません
4. 道路状況に応じた安全な運転・安全な速度を守ります
5. 車の日常点検、定期点検などの点検・整備を適宜行います
6. いつも「～かもしれない」と危険を予測した運転を心掛けます
7. 店舗や駐車場の出入り口での運転は、歩行者や自転車の通行に細心の注意を払います
8. 運転中眠気・疲れを感じたら無理せずに、車をとめて休憩をとります
9. 初心を忘れぬように、セーフティユースなどに関心を持ち、常に交通安全に努めます
10. 入社後(免許取得後)3カ月以内は、お客様の車両を運転しません、させません
11. 運転中、携帯電話を触りません
やむを得ず使用する場合は、必ず路肩等に停止してから使用します
12. 運転中、自動車等のテレビやカーナビに表示された画像を注視しません

1. 交通安全・人の波運動の実施

自販連（日本自動車販売店協会連合会）札幌支部の主催で、会員ディーラーが店舗前などでドライバーに交通安全運転を呼び掛ける「交通安全・人の波運動」を実施しました。全店舗で「スピードダウン」などと書かれた黄色旗を持ったスタッフがずらりと沿道に並び、通勤途中のドライバーらに事故防止の重要性を啓蒙しました。4月、5月、6月、7月、8月、9月に渡り月1回合計で6回実施しました。



2. 札幌中央警察署と札幌地区トヨタ販売店5社「災害時における車両等の提供に関する協定」

大規模災害で停電が発生した際に、電動車に蓄電した電力を使って信号機を稼働させるための給電車両を提供する協定です。このほかにも災害時の避難所などへの電気自動車による電力供給に関する協定を札幌市や北広島市、三笠市などと締結し、万が一の災害時に対応します。



3. チャレンジ・セーフティーラリー北海道2023への参加

チャレンジ・セーフティーラリー北海道とは、交通事故の多発時期に合わせて7月から10月までの4カ月間、無事故・無違反をチームで競うことにより、参加者の安全運転意識の高揚を図り、悲惨な交通事故を防止しようとする全道規模の交通安全活動であり、29回を数えるイベントとなります。弊社からは、205組793人が参加し、好成績を収めました。

社会に対して ー未来のモビリティ社会の創造ー

＜モビリティサービス企業への変貌＞

昨今の自動車業界には、CASEを中心とする潮流があり、弊社もこれまでのビジネスモデルに安住するのではなく、消費志向の多様性に適応した地域を支える取組を実践していきます。これからも地域社会に役立つモビリティサービス企業として果敢に取り組みを推進して参ります。

1. 自家用無償・貨物運送支援プロジェクト

登別温泉地区における地域活性化に向けた新モビリティ（グリーンスローモビリティ：通称グリスロ）の運行

2021年に札幌トヨタがトヨタモビリティ基金を活用して、登別温泉地区でグリーンスローモビリティ運行の実証実験を実施。実証実験結果、「オニスロ」の名称で2023年6月からの観光シーズンに定期運航を開始しています。グリーンスローモビリティとは、電気ので時速20キロ未満で走行する乗り物で環境に優しく、SDGsの達成にも繋がるとして世界中で注目されています。



2. 未来の乗り物ドローン！ドローンサッカー大会を実施

未来のモビリティの大きな可能性を秘めた「ドローン」を、札幌トヨタグループ社員により身近に感じてもらうための啓蒙活動の一環としてドローンサッカー大会を実施。

特にこの広い北海道で物流業界や災害時の活用などドローン活用のポテンシャルは無限大です。



3. オールトヨタ モビフェス2023の開催

2023年7月にトヨタ販売店5社合同にて「オールトヨタモビフェス2023」を開催しました。

未来のトヨタファン作りを目的にお子様楽しんでクルマに興味を持っていただけるような「ミライのクルマ実験教室」等のコンテンツを揃えての開催となりました。様々なコンテンツ体験を通してミライのクルマファンを増やし、クルマに興味を持っていただくきっかけづくりのイベントになりました。



お客様に対して ー新車販売ー

豊富なカーラインナップの取り揃えでお客様のカーライフに最適なクルマ選びをサポートします。地球環境に優しいエコカーの提案で二酸化炭素（CO₂）の削減に取り組んでいます。

地球環境に優しいエコカー

燃料電池自動車（FCEV）

燃料電池自動車は「水素」と空気中の「酸素」を化学反応させて電気をつくり、その電気でモーターを回して走るクルマです。クルマが走る時には二酸化炭素（CO₂）は出さず、発生するのは水だけで、とてもクリーンです。



ミライ

電気自動車（BEV）

電気自動車は、バッテリー（電池）にためた電気とモーターで走ることができます。クルマが走るときに燃料を燃やさないで、二酸化炭素（CO₂）を出さず、空気をよごさないクルマです。



bZ4X

プラグインハイブリッド車（PHEV）

プラグインハイブリッド車は、ハイブリッド車を家のコンセントからも充電できるようにしたクルマです。ふつうのハイブリッド車よりも電気だけで走れる距離が長いので、ガソリン使用量が減り、二酸化炭素（CO₂）を出す量も減らすことができます。



プリウス



ハリアー



RAV4

ハイブリッド車 (HV)

ハイブリッド車は、ガソリンで動くエンジン（内燃機関）と、電気で動くモーター（発電機）の2つの動力を採用し、エンジンとモーターをそれぞれ効率の良い条件で使用することで、走行中でもエンジンを頻繁に停止することが可能で、その分ガソリンを使う量が減り、二酸化炭素（CO2）を出す量も減らすことができます。

コンパクト



ヤリス



アクア



カローラスポーツ

ミニバン



アルファード



ヴォクシー



ノア



シエンタ

セダン



カローラ



カローラアクシオ



プリウス



クラウン

SUV



RAV4



ハリアー



ライス



クラウン（スポーツ）

【新車スタッフロープレ大会】

2023年11月に、商談時のスキルアップを目的に選出された新車スタッフによる「ロープレ大会」を実施しました。当日は、本社社員がお客様役となり、参加したスタッフの提案スキルを披露する場となりました。参考になる「商談」もあり、これを今後店舗で共有していくことで、商談時のお客様に対する的確な提案のスキルアップに繋げていきます。



お客様に対して ー中古車販売ー

1. 中古車情報検索

ホームページ掲載の『GAZOO.com』などを使って、豊富な中古車情報、快適な中古車検索を提供し、希望・好みに合わせた検索ができます。
また、360°ビュー掲載車から中古車の外観・室内をスマートフォンやPCから自由に視点移動で見ることができます。



2. トヨタ認定中古車

トヨタ販売店の中古車ブランドとして『3つの安心』をセットしたトヨタ認定中古車を豊富に取り揃えクルマ選びをサポートします。

トヨタ認定中古車の3つの安心

①まるごとクリーニング

中古車をキレイで気持ちよくお乗りいただけるよう、トヨタ認定中古車はしっかりクリーニング。エンジンルームからシートを外した洗浄まで、目に見えないところまで徹底的に洗浄します。

②車両検査証明書

中古車は1台ずつコンディションが違います。トヨタでは中古車の総合評価や内外装の状態などをひと目で分かるよう、プロの検査員が実施した車両検査証明書をご用意しています。

③ロングラン保証

トヨタ認定中古車には1年間走行距離無制限の「ロングラン保証」がついています。年式は問わず、全国約5,000ヶ所のトヨタのお店で保証修理を受けることができます。

(保証期間は販売店によって異なります。)



3. トヨタのクルマ買取

トヨタのクルマ買取は、オークション業者を通さず、全国のトヨタネットワークで直接販売するので、余計な利益・経費を大幅カットできます。その分を買取価格にプラスするので、高価買取りが実現できます。



お客様に対して —サービス関連—

1. 車検

トヨタディーラーならではの安心と信頼の車検で、トヨタ車だけでなく国内メーカー全車・軽自動車に対応。代車貸出もご用意し、最新設備と高度な技術教育を受けたエンジニアがお客様の大事な愛車を整備します。



2. 法定点検

法令で定められた定期点検で、普段点検することが難しいタイヤに隠れたブレーキや下廻りなどもプロの目で細かく点検し、クルマの故障を未然に防ぎ、お客様の安心・安全・快適なカーライフをサポートします。



3. 保証がつくし

トヨタ店のお店で新車購入3年後、1回目の車検や5年後の2回目車検を受けた時に、同時に加入いただける充実保証プランで、万が一の故障の際でも長期にわたって修理は無料となり大切なおクルマをしっかりサポートします。



※万が一の故障時は、一部自己負担が発生しますが、お得な保証料でご加入いただけます

4. メンテナンスパック

メンテナンスパックは、新車・中古車問わず車検までの整備や点検、消耗品の補充などのアフターメンテナンスをセットにしたパック商品です。車両購入時や車検整備時に次回車検に備えて、入会することで必要な整備が受けられ整備料金も通常と比べると割安なお得なサポートプランです。

特典 ウェルカムサポート36・24・オイルパック、
レクサスウェルカムサポートにご入会いただくとさらにうれしい特典!

特典 1 ご入会から車検完了日(オイルパックは有効期限満了日)までに実施したウェルカムサポート36・24・オイルパック、レクサスウェルカムサポートメニュー以外の整備料金が**10%特別割引!**になる特典があります。
※本車種が対象の車種に限り適用されます。また、一部車種は別途料金がかかります。また、一部車種は別途料金がかかります。また、一部車種は別途料金がかかります。また、一部車種は別途料金がかかります。

特典 2 走行距離の多いお客様にご安心な特典! 入会期間中、**省燃費オイル交換がいつでもお得!**

Keiクラス…	2,376円!	Mクラス…	4,224円!	フィルター交換は、フィルター代 10%!
Sクラス…	3,080円!	Lクラス…	4,608円!	にてご提供いたします。(工賃無料)

※オイルパックは有効期限満了日(オイルパックは有効期限満了日)までに実施したウェルカムサポート36・24・オイルパック、レクサスウェルカムサポートメニュー以外の整備料金が10%特別割引!になる特典があります。また、一部車種は別途料金がかかります。また、一部車種は別途料金がかかります。また、一部車種は別途料金がかかります。また、一部車種は別途料金がかかります。

【サービススタッフの技術力】

札幌トヨタの技術力を支えるサービススタッフ。
 弊社には技術を磨いた整備のプロフェッショナルが多数在籍しています。

資格(2024年3月末現在)	保有者数	エンジニア数	保有率
国家1級自動車整備士	36	224	16.1%
トヨタサービス技術検定1級エンジニア	130	224	58.0%

【サービス技術コンクール】

2023年7月に、サービススタッフのモチベーションアップと技術力、
 対応力の更なる向上を目的とし、社内各部門より選出された
 アドバイザー、エンジニアを対象として行われた学科試験から選抜された
 社員で競う「本協議」と、2023年度入社エンジニアで競う「新人競
 技」を開催しました。

出場選手は持てる力を最大限に発揮し、札幌トヨタのサービススタッフ
 らしい「魅せるサービス」と「お客様対応力」を披露しました。



お客様に対して —お客様満足—

店舗は、明るく元気なスタッフが、お客様のご要望に応じたアドバイスでより安全・安心・快適なカーライフをサポートします。ショールームには「キッズコーナー・ベビーベット」などお子様とご来店頂けるご用意を致しております。営業スタッフ・サービススタッフがお客様に最適なお提案をさせて頂きます。最新の試乗車を多数取り揃え、見て触れて乗って新車をご体感頂けます。お車や自動車保険に関する事、何でも気軽にご相談できるような体制にしております。



ショールーム



サービス工場



商談スペース

新車の試乗予約やサービス工場への入庫予約も携帯アプリを使用しお手軽簡単入庫予約ができます。

いつでもどこでも気軽に簡単に試乗予約

乗ったらもっと好きになる!

お手軽試乗予約

Web

- 24時間いつでもOK
- 新型試乗車多数
- 最短で翌日に即時試乗
- 最新のトヨタ車に気軽に試乗

乗りたいときにすぐWebから

いつでもどこでもスマホでかんたん

MyTOYOTA

整備手帳

MyTOYOTAアプリなら
事前に概算費用や整備時間がわかって
便利で安心!

- 点検・整備履歴がいつでもわかる
- 車検・点検の予約がいつでもできる
- メンテナンス時期の通知機能付き

お客様に対して ー情報セキュリティー

弊社は、「個人情報」、「プライバシーに関わる情報」を含む、お客様に関する情報すべてを「お客様情報」とし、保護すべき情報として取り扱いを行います。

1. 個人情報保護の取り組み

お客様のプライバシーを守ることは、弊社にとりまして、今後ますます重要なことと考えております。

近年、インターネット等の発達により、ユーザー登録やアンケートなどでお客様の個人情報をご提供いただく機会が増え、個人情報の管理・保護の必要性が今まで以上に高まってまいりました。

弊社では、個人情報保護に向けての全社的な取り組みを進めており、「個人情報保護規定」及び、「個人情報保護運用マニュアル」を定めております。

弊社は、以下リンク先に示すプライバシーポリシーに基づく個人情報の適切な取り扱い及び、保護に努めます。

・プライバシーポリシー及び、特定個人情報の適正な取扱いに関する基本方針リンク先

https://sapporotpypta.co.jp/c_profile/policy

2. 情報セキュリティ基本方針及び、管理体制

事業活動に関わる情報資産は重要な資産であるとの認識に立ち、不正アクセス、侵害、不正使用、紛失、漏洩、感染、改ざん、破壊などの脅威から保護するために、情報セキュリティ対策を組織的かつ継続的に取り組むことを目的として、情報セキュリティ基本方針を定めています。

また、「機密管理規則」に基づき、情報セキュリティに関する重要課題の審議・監督、検証・改善命令等、当社の情報セキュリティ管理体制を機能させることを目的に、「情報セキュリティ管理最高責任者」である副社長を委員長とした「情報セキュリティ委員会」を設置しています。

取引先に対して

＜取引先を尊重し、長期的な視野に立って
共存共栄の実現に取り組みます＞

独占禁止法、下請法などの関係法令を遵守します

相互信頼に基づく公正かつ自由な取引を行います

【取り組み】

コンプライアンス監査および環境点検

会社風土、労働環境の改善を推進し、業務効率化のために、法令や、社内ルール順守の観点から確認及び、助言を行う事を目的に「コンプライアンス監査」と「環境点検」を実施しています。

＜監査、点検の運営方法＞

- ①本社メンバーと他部門の現場責任者が、各店舗を実際に訪問。
- ②法令や社内ルールに則って正しく業務が行われているかを、「現地現物」に基づいて確認し、店舗運営の有効性を検証しています。
- ③これにより、本社と現場のコミュニケーションを深化させ、業務の透明性向上を図っています。

従業員に対して —教育—

1. 企業力を支える人材力。多彩な研修

プログラムでスタッフの飛躍を後押し

スタッフ個々の人間性を尊重し、その能力を最大限に引き出すことに重点を置いた人材育成を行っています。中でも新人・若手の育成には特に力を入れており、入社前に行われる「内定者セミナー」では社会人に必要な心構えを学び、入社後の「導入研修」で営業スタッフ及びエンジニアとしての基礎力を養成、そして1年目の研修でマネジャーとともに研修を受講し、一人ひとりの個性に合わせた育成計画を立案します。



2. 明確な目標設定でさらなる

スキルアップを目指す

自己の技術向上を図るためには、明確な目標設定が不可欠で、営業スタッフおよびエンジニアをバックアップする教育制度を取り入れ、ステップアッププログラム対応の教育研修もそれぞれ実施しています。年齢や経験に応じて習得すべきレベルが明確になるとともに、上司・先輩の指導や集合研修、自己啓発等によって目標を見据えた段階的なスキルアップが可能になります。

	営業スタッフ・営業アシスタント・フロアスタッフ	エンジニア/デザイナー
入社前	内定者セミナー I・II・III (8-10-9月)	内定者セミナー I・II (8-10月)
新入社員	導入研修(入社1年目) 1年次研修(入社1年目) 2年次研修(入社2年目) 3年次研修(入社3年目)	導入研修(入社1年目) 1年次研修(入社1年目) 2年次研修(入社2年目) 3年次研修(入社3年目)
職種別	4年次研修(入社4年目)、5年次研修(入社5年目)	
職種別	新任営業スタッフ実務研修	新任アドバイザー研修
資格別	新任主任研修(主任) 新任主事研修(係長・主事) 半導1級対象 ステップアップ研修(係長・主事) 金融検定 簿記2級/3級/4級 新任管理職 人事考査研修(部長・店長) 新任開発研修(部長・店長・指導員)	自動車フォロー研修(課長・店長・指導員) 自動車フォロー研修(課長・店長・指導員) 自動車1級対象 ステップアップ研修(課長・店長・指導員) マネジャー 顧客満足度研修(新入社員/店長/主事) サービスリーダー 指導育成研修(エンジニア教育トレーナー) マネジャー 人事考査研修(課長・店長) 部門長研修(部長・支店長・ブロック長)
その他	ライフプランセミナー(50歳社員) 生産活動ライフデザインセミナー(57-58歳社員)	

従業員に対して —制度—

奨学金支援制度

札幌トヨタの奨学金支援制度は、2013年9月から始まり当社の企業理念を理解し、自動車整備士の資格取得を目標に優秀な学生を地域貢献できる人材に育てるために、給付型奨学金支援を行って採用しています。人物・学力ともに優れ、かつ向上心に燃えながら経済的な理由により自動車整備の短期大学や専門学校への進学が困難な事情がある高校性を支援しています。



従業員に対して —エンゲージメント—

1. 人事制度

私たちは、国家社会に貢献することを基本理念として掲げ、目標達成に貢献した社員を適切に評価し、適切な報酬を支払っています。当社が社会から選ばれ続けるために、より優秀で多様な人材を引きつけ、個人の成長を促進することに取り組んでいます。社員の成長と業績向上を両立させることで、持続可能な発展を目指しています。

2. 働き方変革の取り組み

【業務改善プロセス】

業務効率化を目的としたRPAの導入や営業スタッフへのスマートフォンやタブレットの配布といったデジタル化
 ・IT導入を積極的に推進し、働き方変革の基盤を強化しています。



【働き方と適正な労働時間管理への対策】

正確な出退勤管理ができる勤次郎システムの導入や、年初の年休取得計画の促進について全社を挙げて取り組むとともに、部門研修においても時間管理の重要性について学ぶ機会を設けるなど、社員の時間管理に対する意識改革を進めています。

3. 健康経営に関する取り組み

【健康事業所宣言】

社員が心身ともに元気に働ける事業所を目指し「職場内の健康づくり」に一層取り組みことを宣言し、協会けんぽ北海道支部ならびに、北海道より認定を受けました。



【健康管理】

社員の健康保持・増進は、重要な経営課題のひとつであり、元気な体でいられることを目指し、「健康第一」の企業風土を醸成しています。

(具体的な取り組み)

睡眠改善プログラムの実施

睡眠健康指導士が講師となり「睡眠オンラインセミナー」を全社員が受講し、睡眠の重要性や改善方法について学びました。



【メンタル管理】

「心の健康」のメンタルヘルスは、ストレスに対処しつつ、社会や職場、家庭などにおいていきいきと健やかに過ごせる状態で働けるように全社員対象にストレスチェックを実施しています。社員のメンタルヘルスをサポートすることで、働きやすい環境づくりをしています。

【労働安全】

「安全と健康はすべてに優先する」という考え方のもと、社員の安全と健康を守ることと同時に、企業としての社会的責任を果たすことが事業継続の根幹と位置づけ、相互信頼と実践に基づく安全文化の創造と醸成に取り組んでいます。

2014年7月より「つまずき、転倒」などの危険予知トレーニングを通じて、危険感受性を高め、未然に労働災害を防止する取り組みを行っています。

さらに、他販売店や社内で発生した事案については全社員に情報を共有し、発生部門等に対して再発防止指導を行うなど、再発防止に向けた取り組みを強化しています。



【アイデアオアシス】

アイデアオアシスとは、この取り組みを通じて「もっといい会社」をつくることが原点であり、「日常業務で気づき、考え、実行する社員風土を醸成すること」「良いアイデアを社内で機能させること」を目的に、全社員から「業務改善」や「提案・要望」を募る制度です。



【社員の声】

社員がジャンルを問わず会社に伝えたいことを「web」や「投稿用紙」にて直接、社長に届けることができる仕組みである「社員の声」を展開しています。本制度は「無記名」での投稿も可能であり、対応し易いものとなっています。

【社員によるサークル活動】

社員の懇親、コミュニケーション推進を目的に「サークル活動」を実施しています。現在活動中のサークルは「野球」「テニス」と「フットサル」です。



【米国自動車業界視察旅行】

2023年7月末から8月初旬の8日間で、トヨタ自動車販売店協会北海道支部主催の「米国自動車業界視察旅行」が開催され、が参加しました。この視察旅行では、米国自動車市場の規模や多様性などについて視察する事が出来ました。



【ヤリスカップへの参戦】

ヤリスカップは、トヨタのコンパクトカー「ヤリス」で実施されるワンメイクレースです。限られた人員と時間で効率良く正確な整備を行う必要があるサーキットは、エンジニアのチームワークや技術向上、新しいことへ挑戦するマインドを育む貴重な機会であり、レースで得た経験は普段の仕事にいかされます。弊社では、社内における「チームワーク向上」と「モーターファン作り」を目的に参戦しています。



持続可能な社会の実現に向け、持続可能な企業でありたい

札幌トヨタグループは、これまで地域・地球環境の保全に取り組んで参りましたが、これからも地域に根差した「自動車販売店」として、その取組を「CSV」へと価値のあるものに進化させていきます。

CSR, CSVを基軸に、自社の短期的な利益だけでなく、様々なステークホルダーと共存し、長期的に成長し、進歩し続ける企業でありたいと考えております。



STG 札幌トヨタグループ

札幌トヨタグループは、道央・道北・道南と北海道内の広いエリアに事業を展開し、新車・中古車の販売から物流車両の提供、カーリース&レンタカー、情報処理、建築設計・不動産管理、自動車学校の運営など北海道のライフを総合的に支えています。



ネットトヨタ道南 エステイロバティエー エステイビジネスアシスト エステイデザイン エステイヒューマンサポート ジェームス札幌 エステイパリュウ

※ホールディングス体制：2021年7月、札幌トヨタグループ17社のうち自動車ディーラー7社は、札幌トヨタ自動車株式会社を「事業持株会社」とするホールディングス体制へと移行しました。

《お問い合わせ先》
札幌トヨタ自動車株式会社 総合企画室
住所：札幌市中央区北1条西7丁目3-8
TEL：011-231-3111
ホームページアドレス
<http://sapporotoyota.jp>
2024年10月1日発行
(次回は2025年6月の発行を予定しています)