

両車強化
福祉販売
富土重

富士重、接客に力

アテンダントまず16人

富士重工業が「ユニバーサルサービス」を核とした接客体制の整備に乗り出した。第一弾として、自動車業界としては初となる「サービス・ケア・アテンダント」の資格取得を推進。有資格者を対象に福祉車両の対応能力を認定する「スバル・ケア・アドバイザー制度」を導入する。さらに来春、宮城スバルの大型店「ベストショップ栗

生」に福祉車両を中心としたユニバーサルコミュニケーションコーナーを開設。これをモデル店舗とし、他の地域にも拡大していく。

サービス・ケア・アテンダントは介護ではなく、身障者や高齢者に対する接客技術を検定するもの。近く2次試験が実施され、同社では12月に第一期生16人が誕生する予定。この資格取得に加え、スバルの福祉車両に関する研修を経てスバル・ケア・アドバイザーに認定する。南関東地区からスタート。2～3年をめどに新車全拠点での認定取得を目指し、07年には100人に増やす。

一方、身障者らが気軽に集える店舗づくりも推進する。従来の福祉車両の展示や試乗にとどまらず、身障者、健常者が分け隔てなく情報交換できるように引き上げる考え。

豊富な知識を持ち、公平なサービスが提供できるユニバーサルサービスに基づいた人材育成を行っていくことで、顧客満足度の向上を図る。

富士重は、年間5000台規模の福祉車両販売を、中期的には国内販売の1%に当たる約3千台