

お客さま満足度の最大化のために

YTAの推進

ヤマハ発動機グループでは、お客さまに満足いただくには、最前線のディーラースタッフがその対応やサービスの質の向上に努めることにより、お客さまの安心と信頼を絶えず獲得していくことが不可欠であると考えています。その一環として、ディーラースタッフが新規購入から購入後の点検整備、さらに買い替えにいたるまでの全てのステージにおいて、必要とされる知識・技術・接客スキルを体系的に身に付けていくために、当社は「ヤマハテクニカルアカデミー (YTA)」の導入をグローバルに推進しています。

YTAのプログラムは、広範囲にわたる知識を習得する座学と、製品の取り扱い方法や状況に応じたメンテナンスなどの実地研修、検定試験で構成されています。また、マニュアルや教材は日本語・英語・スペイン語・フランス語・中国語・ポルトガル語の6カ国語が用意されています。

2009年12月末現在、YTAは世界22カ国に導入され、当社独自の認定制度による資格取得者は5,673人に達しています。

ブラジルでのYTA活動

YTA導入の初期段階にあるブラジルの製造・販売子会社「Yamaha Motor do Brazil Ltda.(YMDB)」のマリン事業では、現地の公的機関「全国工業関係職業訓練機関」と連携し、ヤマハ認定ショップ・スタッフの数を増やすことでサービス全体の底上げを図っています。

サンパウロに開設したトレーニングセンターに、ブラジル全土の代理店代表者を集めてYTAを行う一方、YTAのプログラムを熟知したインストラクターが各地方に出向きトレーニングを展開しています。

東西南北ともに約4,000kmという広大な国土や、都市と地方の経済格差に開きがあるというブラジルの状況下で、YMDBでは少しでも多くの人々にトレーニング機会を提供することに配慮しています。

今後は、モーターサイクル事業で展開しているYTA活動と連携して相乗効果を高めていくことや、職業機会の提供といった側面から地域社会を支援していきたいと考えています。



サンパウロのYMDBトレーニングセンターで実施されているYTA実地研修と講義