

株式会社ブリヂストン
グローバル広報オペレーション部門
東京都中央区京橋3丁目1番1号
〒104-8340
電話：03-6836-3333
FAX：03-6836-3184
<https://www.bridgestone.co.jp>

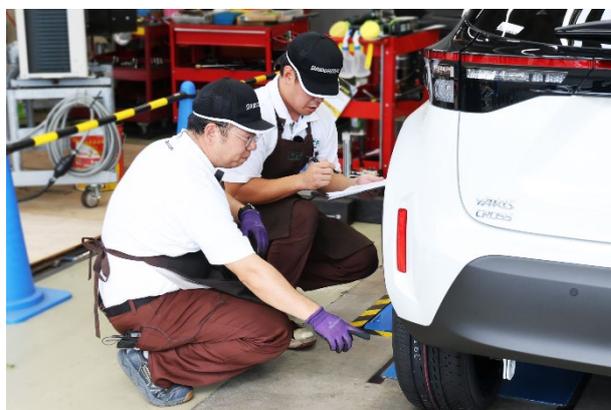
2025年9月30日

乗用車向け小売サービスソリューション活動強化へ、 「接客・技能グランプリ 2025」全国大会を開催

～お客様の安心・安全で心地よいモビリティライフを支える「断トツサービス」力の向上～

ブリヂストンは、「現物現場」や「お客様の困りごとに寄り添う」といったブリヂストンDNAを大切に、お客様がタイヤを使用する段階での価値増幅を目指して、小売拠点におけるサービスソリューションの強化に取り組んでいます。

日本国内の小売拠点では、最適なサービスソリューションを提供できる人財の育成と、サービスソリューションの継続的な品質向上を推進しています。その取り組みの一つとして、グループ会社であるブリヂストンリテールジャパン株式会社は、乗用車用タイヤチェーン店「タイヤ館」および「コクピット」のスタッフを対象に、お客様の困りごと・ご要望への対応力や商品・サービス提案力を競う「接客グランプリ」、ならびにタイヤ交換作業の正確さと迅速さを競う「技能グランプリ」を、2025年9月18日（木）に東京都小平市で開催しました。両競技会には、地区予選を含め総勢633名が参加しました。



競技の様子（左から接客グランプリ、技能グランプリ）

「接客・技能グランプリ」では、「タイヤ館」、「コクピット」チェーン全体の模範となるスタッフや若手スタッフが、お客様の Life Time Value^{※1}の向上をテーマに競い合いました。スタッフが技術や知識を学び合い、優れた事例を共有することで、小売サービスチェーン全体の「接客・提案および作業品質」の底上げを実現してまいります。

ブリヂストンは、コア事業である「創って売る」プレミアムタイヤ事業の強化と連動して、成長事業である、お客様がタイヤを「使う」段階で価値を増幅するソリューション事業の拡充に取り組んでいます。小売サービスソリューションにおける価値創造の進化は、その重要な活動の一つであり、お客様に寄り添いながら、より良いタイヤや使い方をご提案することで、お客様体験価値の向上と「断トツ商品」^{※2}をお客様が「使う」段階での価値増幅を追求していきます。

■お客様への対応力・提案力を競う「接客グランプリ」

本競技会は、主に店舗でお客様と商談を行う小売スタッフの育成を目的として 1996 年より開始し、本年で 24 回目を迎えました。今年のテーマは「あらゆるお客様のニーズに対応した、タイヤ専門店としての商談力強化を図る」です。ロールプレイング形式で選手（スタッフ）がお客様役に対して商談を実施し、多岐に渡るニーズを持つお客様に合った接客対応力・提案力などを競い合いました。併せて、小売スタッフの基盤知識であるタイヤ公正取引協議会の定める規約の研修などの成果も競技の中で確認しました。

■安全標準に基づいたタイヤ交換作業と迅速さを競う「技能グランプリ」

本競技会は、主にタイヤの交換・脱着作業等を行うサービススタッフの育成を目的とし、2023 年から新たに導入しています。今年は「タイヤ専門店ならではの、プロらしい丁寧かつ正確な作業」をテーマに、2 人 1 組でタイヤを交換・脱着する過程を当社独自の作業標準通りに、かつ迅速に作業が出来ているかなどを競い合いました。特に今大会では新たに、夏タイヤから冬タイヤへの交換作業が増える繁忙期前に車両複数台のタイヤ脱着作業、お客様が簡単・便利にタイヤ交換などを WEB 予約できる「B-Pit」^{※3}運用を踏まえた作業を競技種目に加えるとともに、点検作業の報告を踏まえたお客様への提案につなげるスキルも評価項目に加えました。また、若手スタッフの作業力向上を狙いとして、「競技に参加する 2 人のうち 1 人に作業経験年数 5 年未満のスタッフを含めるルール」を競技種目すべてに導入し、後進育成にも取り組みながらグループ全体で知識と技術の研鑽に努めています。

ブリヂストンは、小売サービスソリューションの強化を通じて、企業コミットメント「Bridgestone E8 Commitment」^{※4}に掲げる「Ease より安全で心地よいモビリティライフを支えること」にコミットしていきます。

※1 顧客生涯価値。

※2 「断トツ」とは企業としての目標を指します。

※3 簡単・便利にタイヤ交換やお車のメンテナンス作業を WEB 予約できるサービス「[B-Pit](#)」

※4 「Bridgestone E8 Commitment（ブリヂストンイーエイトコミットメント）」

ブリヂストンは、「2050 年 サステナブルなソリューションカンパニーとして社会価値・顧客価値を持続的に提供している会社へ」というビジョンの実現に向けて、企業コミットメント「[Bridgestone E8 Commitment](#)」を制定しました。これを未来からの信任を得ながら経営を進める軸とし、ブリヂストンらしい「E」で始まる 8 つの価値（Energy、Ecology、Efficiency、Extension、Economy、Emotion、Ease、Empowerment）を、ブリヂストンらしい目的と手段で、従業員・社会・パートナー・お客様と共に創出し、持続可能な社会を支えることにコミットしていきます。

以上

本件に関するお問い合わせ先
<報道関係> グローバル広報オペレーション部門 TEL：03-6836-3333
<お客様> お客様相談室 TEL：0120-39-2936