

株式会社ブリヂストン
広報部
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>

2026 年 10 月 7 日

乗用車向け小売サービスソリューション事業のさらなる品質向上へ、 「接客・技能グランプリ 2026」を開催

提案力と作業品質を磨く人財育成を推進し、お客様の安心・安全で快適なカーライフを実現

株式会社ブリヂストン（以下、ブリヂストン）の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を競う「技能グランプリ」を、2026 年 9 月 16 日（水）に開催しました。今年新たに設立された研修施設 B-Solution Learning Center（ビー・ソリューション ラーニングセンター、以下、B-SLC）※1 で実施された両競技会には、地区予選を含め総勢約 3,000 名が参加し、実際の店舗空間を再現した実践的な環境で知識や技術の研鑽を行いました。



競技の様子（左から接客グランプリ、技能グランプリ）

お客様の価値観やカーライフが多様化する中、自動車関連商品・サービスを提供する販売現場では、商品の機能や性能を説明することに加え、お客様一人ひとりの困りごとやニーズ、実現したいカーライフに沿った商品・サービスの価値を提案する接客力が求められています。また、自動車アフターマーケット業界では、安全で高品質な作業を継続的に提供するとともに、技術・ノウハウの継承や人財育成を進めることが重要な課題となっています。

ブリヂストングループは、こうした課題に対応するため、商品提供に加え、お客様や社会への価値創造を担うソリューション事業の強化を推進しています。「接客・技能グランプリ」の取り組みにより、お客様の困りごとやニーズに寄り添い価値提案する接客力と、お客様の安心・安全を支える作業標準に基づいた高品質な作業力を磨き、タイヤ専門店を支える人財を育成しています。乗用車向け小売サービスソリューション事業の強化とサービス品質の向上を図り、お客様の安心・安全で快適なカーライフの実現に貢献してまいります。

■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実施しており、本年で 25 回目を迎えました。今年のテーマは「タイヤ専門店ならではの価値提案による、お客様に寄り添った商談の確立」です。競技はロールプレイング形式で、選手（スタッフ）がお客様役に対し商談を行います。今回は、従来の会議室での実施から、実際の店舗を再現した B-SLC を活用し、実物のタイヤディスプレイなども取り入れることで、よりリアルな商談シチュエーションを追求しました。これにより、選手は今まで以上に実践的な環境で接客や提案スキルを磨くことが可能となり、日常業務に直結する実践力の向上を図ることができました。さらに、単にお客様のニーズに合った商品を提案するだけでなく、お客様が実現したいことや困りごとに耳を傾け、その解決につながる商品の価値をご提案する商談へと競技内容を見直しました。動画やデータなどで視覚的にわかりやすく説明するブリヂストン独自のタブレットツール「B-LinC」も活用し、商品の性能や特長を伝えるだけでなく、お客様の安心・安全で快適なカーライフにつながる総合的な提案力を競い合いました。

■作業標準に基づいたタイヤ交換作業を競う「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 年から導入しており、本年で 4 回目となります。今年は「作業標準を軸とした作業品質の向上、およびチームワークによる更なる安全性の追求」をテーマに、競技を実施しました。従来はタイヤ脱着と交換作業をそれぞれ 2 人 1 組で個別に実施していたのに対し、今年は実際のタイヤ交換の繁忙期を想定し、2 人 1 組でタイヤ脱着と組替え作業を同時に行う内容へ見直しました。これにより、異なる作業を同時に行う環境においても、作業標準を遵守し、スタッフ間で確実に連携することで、安全で安定した作業品質を提供する力の向上につなげます。また、今年も昨年同様、若手スタッフの作業力向上を目的に、1 人は作業経験年数 5 年未満のスタッフとすることで、引き続き後進育成も推進しています。ベテランと若手が切磋琢磨し、作業標準に準拠した安心・安全な作業と、確実な声かけや役割連携を競い合うことで、店舗の作業品質とチーム力の底上げを図りました。

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](#)」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 [2026 年 4 月 6 日 ブリヂストン、新たな研修施設 B-Solution Learning Center を設立](#)

本件に関するお問い合わせ先
< 報道関係 > 広報部 TEL：03-6836-3333
< お客様 > お客様相談室 TEL：0120-39-2936

以上