



## 提案名稱：「勞動力提升」

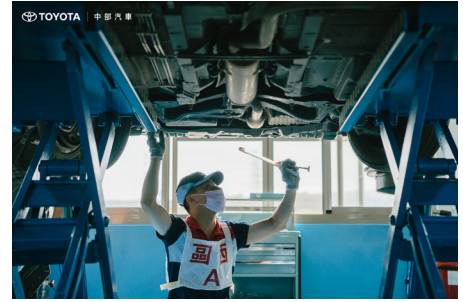
### 提案單位：中部汽車股份有限公司

負責人：張於正

成立日期：民國77年3月11日

營業項目：汽車銷售及維修服務

員工人數：1,894人



### 經營理念與願景

公司願景：銷售豐田汽車，努力提供客戶購車和用車的最佳經驗。就市場佔有率和客戶滿意度而言，要成為中部地區汽車銷售業者與全國豐田經銷商體系中最佳典範。

核心價值觀：中部豐田汽車存在的價值在於能提供客戶購車與用車的最高滿意度，因此特別要求：

- ◆ 品質：專注完美，近乎苛求。
- ◆ 熱忱：任何服務工作的基本要求。
- ◆ 誠信：唯一正確的作法。
- ◆ 榮譽：各項競賽全力以赴，爭取第一。
- ◆ 學習：新知識和新技術。

### 本次提案重點摘述

中部汽車即將邁入35年，為調整經營體質，並進一步完善中部汽車之人才發展規劃，自2018年~2020年間進行職能基準建構並建立中部學院體系，於2021年~2022年間逐步發展完善。同時，因應環保意識抬頭，油電混合及電動車將逐漸成為市場主流，配合總代理和泰進行電動車販賣及服務人才培訓。2017年起經董事長指示導入品質系統，2018年成立專責單位後陸續進行稽核員培訓協助品質計畫推動。2021年依中部學院規劃辦理內部講師培訓，學員涵蓋既有講師及儲備講師，另於「內部講師辦法」，明訂授課得請領鐘點費，吸引優秀人才擔任內部講師，自2022年起適用於內訓課程。2021年以中部學院及各職級職能為基礎，建置「人才發展培育藍圖暨晉升性課程規劃」，並經教育訓練委員會審議通過後，2022年始辦理晉升性課程，其中販賣職系自新人入社開始即具有明確職涯發展與訓練規劃，不同入社資歷(銷售顧問/業務人員)，提供販賣職系的各階段訓練，透過「學術科測驗、技能/現地檢定、秘密客、內外部競賽」等方式，確保各職務同仁專業職能之提升。



## 具體效益影響、可持續性及擴散應用等可供他人學習之處

在疫情影響下，大多數課程仍能依方針時程完成課程辦理，每年度進行品質稽核員證照培訓課程，並協助公司進行內部稽核，以提高外部稽核通過率。

訓後維修人員專業知識上升，使顧客滿意度顯著上升，近五年顧客滿意度分數上升近25分。參訓同仁若通過指定證照/檢定考試可依據「待遇支給辦法」取得相關津貼。

前一年度通過之證照，其津貼將於隔年1月1日生效，並依照證照難易度發放不同金額之津貼，近五年發放人數皆達200以上。疫情期間因業務量降低，加碼投入更多訓練經費以充實人員能力，2022年訓練總經費逼近1,250萬元。為提升訓練成效，將學員受訓紀錄納入晉升考核依據，針對「員工考核辦法」進行修訂，有效提升調薪幅度，平均年調薪3.27%。



## 未來推動及精進方向

### 完善人才發展機制

- ◆ 更具系統的培育公司人才
- ◆ 防止人才斷層與人才流失

### 建構關鍵人才庫

- ◆ 建立中高階接班人選
- ◆ 全面性培育新進幹部

### 持續創造高績效文化

- ◆ 運用培訓效益帶動公司績效提升

