

女性ユーザーがターゲット、 キャラクター・サービスショップ、誕生。



ディーラーや大規模店が立ち並ぶメイン道路に立地

代表取締役社長
大賀 伸二氏

钣金塗装ショップには、ノバベルタブース、セレット修正機など最新機器を導入

クルマのサービスニーズをキャッチするにはまず女性から、カーアフターサービスで女性顧客をターゲットとしたさまざまな戦略が展開される中で、福山市の(有)オートファイルはショップキャラクターを全面的に取り入れた店舗をオープン。地域での圧倒的な認知率により、新規顧客の誘致に成功されています。

女性が一人でも気軽に 来店できるショップに

広島県の東部に位置する福山市は、人口42万人を擁する広島県第二の主要都市です。大賀社長が中古車ショップとして(有)オートファイルを設立されたのが平成7年のことです。元々メカニックが出発点だったという大賀社長は従来の中古車販売業では「売りっ放しの店が多い」ことから、アフターサービスを重視した顧客管理を実践されていました。

そして平成16年1月に、新たに車検、钣金塗装と新車販売を主体とした新拠点「テンテン工房」をオープン。まるでレストランのような外観、きれいなカラーリングのサービスショップなど「女性が一人でも気軽に来店できる」ショップづくりと、新規顧客、それも女性をターゲットとしたユニークなキャラクター「テンテン」をCIとした新しいカーショップとして注目を浴びています。

「本当の固定客」リピート率の高さを重視

新ショップをオープンして以来、「飛び込みの修理がびっくりするほど多い」と言われる大賀社長。買い替え期間の長期化が理由の一つであることはもちろんですが、それだけ「行きつけのサービスショップを持っていないお客様が多い」ということだそうです。こうした浮動層のユーザーを、車検、オイル交換などの一般整備をきっかけとして、いかに固定顧客として取り込めるか、が「テンテン工房」のコンセプトです。



「テンテン」は、ぬいぐるみ、携帯ストラップなど、お客様に喜ばれるキャラクターグッズとして展開

これも女性客を意識したパープルカラーのCIデザイン



検査ラインにはスーパーマルチテスターを初め、最新かつ高度な設備を導入



手が空けば、即清掃。スタッフの動きにも全く無駄がない

現在、同店ではバンザイのらくらく車検工房と、独自のノウハウをミックスした形で「45分立会い車検」を軸に新規顧客の拡大を図っています。しかし新規顧客の誘致といっても「車検の台数だけを重視しているわけではありません」と大賀社長。車検から車検までの間、「どんなことでも気軽に来店していただける」こと、そして「一人のお客様にどれだけ店に足を運んでいただけるか」、こうした本当の固定顧客を増やすことが「テンテン工房」の目的です。実際、同店のお客様のほとんどは「ブレーキランプの球切れでも来店される」というほどのリピート顧客が多いそうです。



子供連れのお客様にもきめ細かい気配りで対応

検査ライン、サービスショップは「見られる」ことを最大限に重視

スタッフの「想い」が伝わる、手書きのメッセージボード



これが人気の「テンテン」、子供から年配まで幅広いファンを獲得

宣伝担当はオリジナルキャラクター「テンテン」

「プロとしての技術」、「最新の設備」、そして「来店しやすい店舗のあり方」、大賀社長のこだわるカーショップのイメージを大賀社長に代わってアピールしているのが「テンテン」です。

「テンテン」は両手でお客様を招く「招き猫」のキャラクターとして、大賀社長のイメージをもとに平成10年に誕生しました。「誰にでも愛される」、「名前を覚えていただける」、「自然に笑える」、キャラクターの要件を備えた「テンテン」は、すでに地元でも有名な存在。お子様でも、「クルマのことならテンテンに行く」といわれるほど高い知名度を獲得しています。

また一方、来店型ショップとして大賀社長が重視されているのが、スタッフの「接客、応対」です。お客様が来店されたときは、まず「いらっしゃいませ」、お帰りの際には「有難うございました」という「基本の積み重ねが全ての基本」だそうです。

「会社で社員を褒めることは絶対にしないが、うちのスタッフはどこにも負けない」と自信を持って話される大賀社長。ユニークなショップの展開に、ますます目が離せません。

