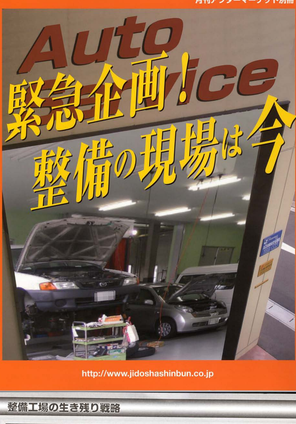
Auto Service 緊急企画！整備の現場は今



http://www.jidoshashinbun.co.jp

整備工場の生き残り戦略

キャラクターを全面に打ち出した店作りで「女性の集客」に成功！

オートファイル

オートファイル（大賀伸二社長）は、オリジナルキャラクター「テンテン」（招き猫）を全面に打ち出したサービスショップ「テンテン工房」を新規出店、地元での圧倒的な人気を背景に、女性ユーザーの集客に成功している。

オイル交換永久無料を実施

大賀社長はメカニックから出発し、中古車販売店で営業経験を積み、自らの顧客を徐々に増やしている。95年11月に広島県福山市でオートファイルを設立した。

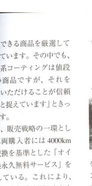
当時の環境はバブル経済が崩壊し、どん底の経済環境の中でのスタートとなったが、中販店時代のお客様との信頼関係を元に、地道に顧客を増やしていった。

独立した当初は大賀社長が1人で販売を担当し、月12台前後を販売していたが、今では会社で45～50台を販売するまでに成長させた。

当初は中古車を主体に販売展開してきたが、新車を買って長く乗る傾向が出てきたため、04年頃から新車比率が増えてきて、現在では新車6対中古車4の割合になっている。

大賀社長によれば、「中古車のほうが利幅が大きく、買換えサイクルも早いので利益面ではマイナス」となるため、新車オプションのボディコーティングをカーフィルム、カーナビを積極的に販売して補っている。

その実績をみると、ナビを月平均20台販売し、ボディコーティング6 80%の施工率を誇っている。これは極めて高い比率だが、大賀社長は「お客様との信頼関係で商売をしていますので、お勧めすることで多くの方が施工されます」と当然といった風だ。



07年にリニューアルした本社。開店は本社7名+テンテン工房17名で計24名で運営している。

大賀社長

「当社としても自信を持って出せるできる商品を厳選して提供しています。その中でも、ガラスポーティングは値段の高い商品ですが、それを買っていただけたお客様の嬉しい反応をいつもうれしく思います。」と話す。

また、販売戦略の一環として、車両購入者には4000km毎の交換を基準とした「オイル交換永久無料サービス」を実施したところ、これにより、顕著な反応を示したとも。顧客の囲い込みを実現、次回の車検入庫や買換え需要を獲得することを目的としている。

宣伝部長「テンテン」誕生

同社には、大賀社長が「うちの宣伝部長」と呼ぶ、オリジナルキャラクターの"招き猫"がいる。そのおは「テンテン」。自動車雑誌で名前を募集したところ、平成10年10月10日生れということもあり、テンテンに決定した。

大賀社長の話では「キャラクターのいる車屋は福山にはない」そうで、テンテンが誕生したことを機に、同社ではキャラクターを全面に出して売っていくことを決意し、社員にも大号令を掛けた。

ノボリ、看板、入口、ステッカーなどの宣伝ツールをはじめ、車両購入者にはエプロンを掛けたぬいぐるみをプレゼントし、車検案内もキーホルダーを進呈するほか、携帯ストラップ、タオル、ハンカチ、サンバイザー、さらには車検証入れ、封筒、請求書もすべてテンテンのロゴ入りで製作した。10～11月の期間限定で「ミニコバック」も600個製作してプレゼントした。

テンテンは女性や小さな子供の人気者で、小さな子が「テンテンの車屋さんに行く」というほど地元では親しまれる存在になっている。そのため、2号店の出店にあたっては、オートファイルの名前は出さず、テンテンを全面に打ち出した店作りを行った。

キャラクターを全面に打ち出した「テンテン工房」をオープン。「月刊アフターマーケット別冊」をコンセプトに、ロードビアンドの店舗と作業場を道路に面して設置。作業場はオープンスペースで道路からもよく見える設計となっている。

女性が1人でも来れる店をコンセプトに大躍を狙う

04年1月にオープンした2号店の「テンテン工房」は、車販や用品販売が低迷する中にあって、サービス需要の取り込みを狙いに新規出店した。

「他社販売等であっても、サービスでなら取り込める」（大賀社長）と考えて、福山市内では一等地の自動車街に400坪の土地を確保、3億円を投じて「一見客を取る店」として完成させた。

「女性が1人でも来れる店」をコンセプトに、ヨーロッピアン調の店舗と作業場を道路に面して設置。作業場はオープンスペースで道路からもよく見える設計となっている。

月間入庫台数は、車検200～250台、板金塗装50～60台、一般整備400～500台で、サービスの来店客数は700～800人にのぼる。そのうちの70%が女性で、消耗の低いビジネスとして、オープンの集客に成功している。

同社では、洗車まで含めて1時間で完成させる「45分立会い車検」を実施しており、車検の獲得に成力を発揮しているが、大賀社長は「車検はプラスマイナスで、追加整備と一般整理の取れる店になりたい」という。

「追加整備や一般整理で来店すれば、車検でも点検でも入りますし、収益面でも車検より利益率が高いので効率的」というのがその理由だ。

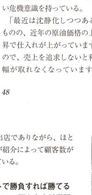
そのための仕掛けとして、8月には毎週木曜日に「オイル交換手無サービス」を実施して来店を促進し、そこから追加整備や一般整理につなげる作戦を展開した。

こうした取り組みが功を奏し、近隣の車検FCへの入庫車両が徐々に当社に来店するようになり、増えてきている。

大賀社長は「お客様が来ないれば商決できない」という強い危機意識を持っている。

「最近は北部化しつつあるものの、近年の原油価格の上昇で仕入れが上がっていますので、売上を追求しないと利幅が取れなくなっています。利幅を取るためには数を売る必要があります が、保有台数が減少している環境下では、他社客を取るしかありません。そうしないと、来店も入庫も増えず、やがては淘汰されてしまうからです。

車検は2～3年に1度、保険は1年に1度の更新があり、仕事の量はあるわけですから、それをいかに取っていくかが課題です。最近は勝ち組と負け組の二極化が進んでいると言われますが、それをさらに早めていくことが生き残りの道だと思います」と力強く語っている。



スピード、価格、接客がキー

同社では、生き残りに向けて「スピード、価格、接客」を重視している。

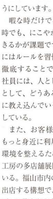
その一環として、テンテン工房のオープンから短時間・低価格の立会い車検を実施しており、それと同時に、メカニックがお客様を出迎えて・見送る体制を構築している。

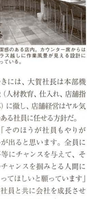
車検・点検で来店した お客様をフロントで受け付けた後は、担当メカニックが自己紹介したうえで問診を行い、点検実施前に必要な整備勧奨を実車を使って説明する。女性客は物珍しさも手伝って、車の中を覗き込んで見ている人もいるという。

その際には、メカニックは全員インカムを着けて、無線でフロントに必要な部品情報を伝達する。これを受取っている部品係のスタッフがチェックし、部品料金を検索してフロントに伝達。メカニックが整備内容をお客様に説明している間に、フロントは見積りを作成する。

これにより、車検に通る箇所、通らない箇所を説明しながら、料金を明確に提示できるので、お客様は安心して整備内容を選択できるわけだ。

「スピードと価格に加えて、メカニックが説明することで安心感が芽生えて信頼感が向上する」ことを目的に実施している。それだけに一度来店した人のリピート率は高く、新規出店であるにもかかわらず、ほとんど紹介によって顧客数が増えている。





清潔感のある店内。カウンター奥からはガラス越しに作業風景が見える設計になっている。

ソフトで勝負すれば勝てるテンテン工房を多店舗展開

テンテン工房のオープンによって顧客に顧客数を伸ばしているが、大賀社長は「ディーラーにお客様を取られるのが一番怖い」という。

そののは「ディーラーには看板だけで行ってしまう面があるからです」と打ち明ける。

しかし、その一方で「ディーラーがすべてではない」と自信を見せ始める。

「ディーラーには資本力では負けますが、アイデアでは勝てます。ディーラーはハードは立派ですが、ソフトが弱いので、ソフトで勝負すれば絶対に勝てます。

そのためには社員教育を徹底して、来店されたお客様に満足して帰っていただけることです。そうしてこそ、お客様に密着して、もっと身近に利用いただける環境を整えるため、テンテン工房の多店舗展開を計画しています。福山市内の駅西地区に出店する施設で、まずは南地区に2号店を出店する意向だ。

お客様対応を向上する「接客」が店の充実を図ります。

店舗展開を完成させたあかつきには、接客のことは細かには言いませんが、挨拶と整理整頓は徹底させています。「社長がいない時は挨拶がなかった」ということは絶対に許せない。そのために、私自身がお客様の声を聞くようにしています。

電話が鳴りだすなく、忙しい時でも、にこやかな対応ができるかが課題です。そのためにはルールを習慣になるまで徹底することです」として、社員には、入として、社会人として、どうあるべきかを常に教え込んでいく気構えで接している。

また、お客様に密着して、もっと身近に利用いただける環境を整えるため、テンテン工房の多店舗展開を計画している。福山市内の駅西地区に出店する施設で、まずは南地区に2号店を出店する意向だ。

つまには、大賀社長は本部機能（人材教育、仕入れ、店舗管理）に徹し、店舗経営はそれぞれある社員に任せる方針だ。

「そのほうが社員もやりがいが出ると思います。全員に平等にチャンスを与えて、そのチャンスを掴んと人間になってほしいと願っています」と社員と共に会社を成長させていく考えである。

【広島県福山市春日町6-2-18】