

# 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き、95年11月に広島県福山市でオート

ファイルを設置した。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、今では全社で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



大賀社長

えてきて、現在では新車6台中古車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とカーフィルム、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も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。

「当社としても自信を持って



07年にリニューアルした本社。同社は本社7名十テンテン工房17名で計24名で運営している。

お勧めできる商品を厳選して推奨しています。その中でも、ガラス系コ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ることが信頼の証と捉えています」ときっぱり話す。

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」を実施している。これにより、車両の販売促進を図るとともに、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。その名は「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、人形、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

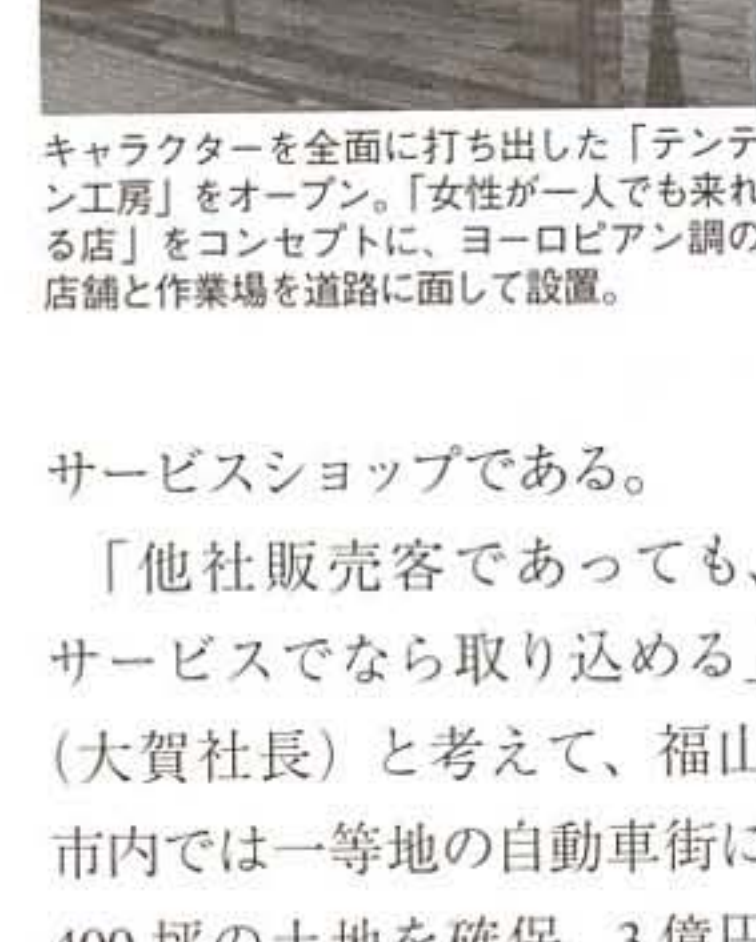


を掛けたぬいぐるみをプレゼント。車検客にはキーホルダーを進呈するほか、携帯ストラップ、タオル、ハンカチ、サンバイザー、さらには車検証入れ、封筒、請求書もすべてテンテンのロゴ入りで製作した。10～11月の期間限定で「エコバッグ」も600個製作してプレゼントした。

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。

### 女性が1人でも来れる店をコンセプトに入庫を拡大

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であって、サービス需要の取り込みを狙いに新規出店した



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。「女性が1人でも来れる店」をコンセプトに、ヨーロッパ調の店舗と作業場を道路に面して設置。

サービスショップである。「他社販売客であっても、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、ヨーロッパ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、钣金塗装50～60台、一般整備400～500台で、サービスの来店者数は700～800人のほだ。そのうちの70%が女性で、所期の狙いどおりに女性ユーザー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、車検の獲得に威力を発揮しているが、大賀社長は「車検はプラスアルファで、追加整備と一般修理の取れる店になりたい」という。

「追加整備や一般修理で来店すれば、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「オイル交換半額サービス」を実施して来店を促進し、そこから追加整備や一般修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への入庫車両が後日整備で来店することも珍しくないという。

大賀社長は「お客様が来なければ淘汰される」という強い危機意識を持っている。「最近では沈静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。



地元の人気者「テンテン」を車検入庫者にはぬいぐるみをプレゼントする。ぬいぐるみの色は風水の良さを採用して毎年変えていく。

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。最近で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えます」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、点検実施後に必要な整備情報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。これを常駐している部品商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、料金を明瞭に提示できるので、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、

### 新規出店でありながら、ほとんどが紹介によって顧客数が増えている。

### 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順調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。

その心は「ディーラーには看板だけで行ってしまいうる面があるからです」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」と自らを鼓舞する。

「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くこと



清潔感のある店内。カウンター席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。

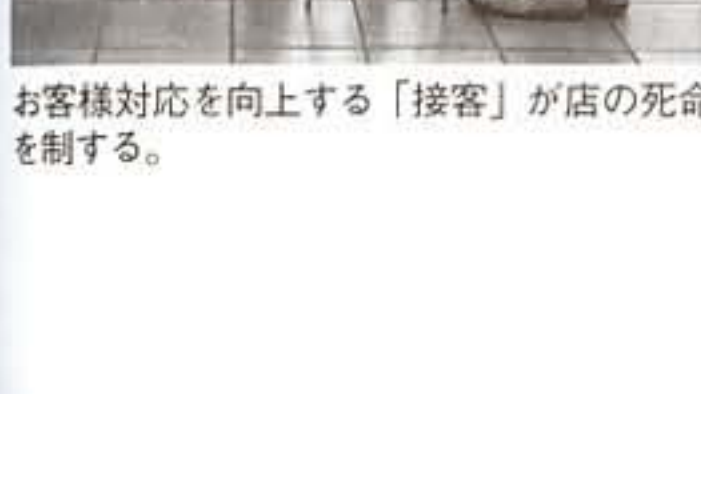
です。私は、技術のことは細かには言いませんが、挨拶と整理整頓は徹底させています。「社長がいない時は挨拶がなかった」ということは絶対に許しません。そのために、私自身がお客様の声を聞くようにしています。

暇な時だけでなく、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、人として、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。

つきには、大賀社長は本部機能（人材教育、仕入れ、店舗指導）に徹し、店舗経営はヤル気の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、そのチャンスを掴みとる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】



お客様対応を向上する「接客」が店の生命を制する。