

# 整備戦略

オートリハビア&メンテナンス 月刊  
カーアフターマーケットを切り拓く情報・技術マガジン



December 2016 No.278

# 12

特集 1

## 輸入車整備 の波に乗る

特集 2

## いま、売ってるハンドツール

FRONT  
FACE

独立行政法人自動車技術総合機構 理事長  
柳川久治氏

# 工場ルボ 整備総合

広島県福山市

## オートファイル「テンテン工房」

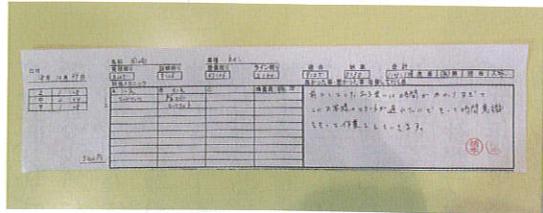
広島第二の都市・福山の東部、春日町にある「テンテン工房」は笑顔にあふれている。ひときりなしに顧客が押し寄せ、スタッフは明るくテキパキと応対し、見るからに店内は活気に満ちている。オートファイル（大賀伸二社長）が「女性に優しい店づくり」をコンセプトにした整備工場を開設して12年。今では1日あたりの来客数は60人、月に1000台以上の入庫を誇る、広島を代表する整備工場になった。そこには、同社ならではの徹底した接客応対と作業管理があった。



ウッドテラス調の建屋は夜にラベンダー色の光で飾っている



大賀社長自身の接客ノウハウを一冊のファイルにまとめてマニュアル化している



整備作業にもマニュアルがあり、スタッフは1台ごとに作業報告を記入する

そこで福山市東も来店できる整備工場」だった。  
「女性が1人でも来店できる整備工場を開設するうえで重視したのが、女性が1人でも来店できる整備工場を開設するものだ。整備工場を

人気店に育てた同社には、「発百中の接客」と大賀社長が胸を張る秘密がある。大賀社長自身のノウハウを一冊のファイルにまとめたマニュアルがそれだ。「いらっしゃいませ」と笑顔でお客様を迎えるところから、どのように接客すべきかが事細かく記されている。

「接客の基本のところから、フロントはもちろんメカニックまで全社員が取り組むべきことをマニュアルにした」。同社では来店した顧客をメカニックが駐車スペースに誘導し、フロントに引き継ぐ決まりがあるほか、整備作業をしたメカニックがタイヤ交換の必要性やフィ

タレントと同様。お客様を迎えるプロでなければならない」という。スタッフ一人ひとりが基本の接客のうえに、プロとしての応用を加える。そんな好循環の仕組みが人気店に押し上げたといえる。

女性1人で来店できる整備工場  
もしも選ばれれば必ず成功する

1995年に中古車販売店で創業した。「これからは整備が伸びる」と思い、2004年に整備工場「テンテン工房」を開設した。ちなみに、店舗名「テンテン工房」の由来は、他社との差別化を図ろうと両手の手招き猫をキャラクターに公募した「テンテン」を採用したものだ。

顧客応対をすべてマニュアル化  
そこに応用を加えプロの対応に

ルター交換などを顧客に提案するようしている。

だが、こうした行動マニュアルを本物にするためには「スタッフはタレントと同じ。お客様を迎えるプロでなければならない」という。スタッフ一人ひとりが基本の接客のうえに、プロとしての応用を加える。そんな好循環の仕組みが人気店に押し上げたといえる。



女性1人でも来店できる整備工場らしく女性スタッフが笑顔で接客する



社員数29人。うちメカニック8人、フロント3人、BP1人、営業6人の精鋭部隊



整備入庫は月間約1200台で、うち車検は300台。入庫から出庫まで1時間とする立会い車検を実施

大賀社長は「女性をターゲットにしたのは、女性ドライバーが増えているということもあつたが、女性に選ばれれば必ず成功する」と考えたから」とその理由を明かす。

心が強く清潔感は必須」だった。だが

部の自動車街で、通りに面した約1300mの用地を取得。道路からサービススピットが見えるようにレイアウトした。

大賀社長は「スマート立会い車検」と呼ぶ車検でいえば、入庫から出庫までを1時間と定めている。メカニックには1台ごとに作業報告を求め、たとえば6分作業が長引いた場合はその理由を明記させ、余分にかかった時間について改善点を探るミーティングを終業後に行っている。そんな積み重ねが、顧客の信頼感につながっている。

大賀社長は「これからは整備には投資しない」という。10数年前には整備業が儲かると参入したが、今では「これ以上に拡大することは難しい」と感じているからだ。だから、今後は車販に注力する。すでにそのための手を打っている。軽自動車の新たな買い方という「軽乗（かるのり）84」という商品を手がけ出した。

これは軽自動車の新車を日々の販売を少なくした残価設定ローン方式で、84カ月、7年間乗ることができる、というものだ。最安値のクルマならば、「月々の支払額は店づくりと、徹底した「接客」というソフトの構築に腐心した。

整備作業でも他社と一線を画す取り組みが注目点だ。接客同様、作業内容をマニュアル化し、一つひとつ工程を時間管理している。「スマート立会い車検」と呼ぶ車検でいえば、入庫から出庫までを1時間と定めている。メカニックには1台ごとに作業報告を求め、たとえば6分作業が長引いた場合はその理由を明記させ、余分にかかった時間について改善点を探るミーティングを終業後に行っている。そんな積み重ねが、顧客の信頼感につながっている。

顧客のニーズに、真正面から応えることで成長し続けようとする同社。「軽乗84を全国でも展開していきたい」と、大賀社長の目指す自動車ビジネスはこれからも進化しそうだ。

## 今後はスマートと同程度の金額で クルマに乗れる新プランを導入

大賀伸二社長

会社名：有限会社オートファイル  
代表者：大賀伸二社長  
所在地：広島県福山市春日町6-2-18（テンテン工房）  
TEL. 084-940-1010  
URL. <http://www.auto-file.co.jp/>

（保田 明宏）