

# 整備戦略

オートリペア&メンテナンス 月刊  
November 2012 no.229 カーアフターマーケットを切り拓く情報・技術マガジン

# 11

特集1

# エコカー時代に 勝ち残る戦略考



特集2

## 整備工場にも女子力を

編集長インタビュー「整備を語る」

アップガレージ 代表取締役社長

# 石田 誠 氏

女性客を意識した工場づくりと人づくり

テンテン工房(広島県福山市)

# 「この整備工場なら大丈夫」という演出が必要

女性客への気配りや思いやり  
清潔さなどを感じさせること

1995年11月に同社を設立し、中古車センターの「オートファイル」を運営してきた。同店は現在も新車・中古車の販売のほか、整備も行っている。一方、車検・整備と板金塗装(BP)、新車・中古車を販売する「テンテン工房」の開設は2004年1月。それまでの顧客に利用してもらおうというよりも、新しい顧客を呼び込むのを狙いとしてスタートした。そのコンセプトが冒頭の「女性が1人でも入れる自動車整備工場」。大きな通りに面して、道路からピットが見え、整備の現場を見せる工場とした。

テンテン工房では、女性客との信頼関係を大事にしている。来店するまではそれが無いので、「女性への気配りや思いやり、清潔さなどを感ぜさせることが重要だった」と話す。それには同店のキャラクター「テンテン」がひと役買った。

さらに、「この整備工場なら大丈夫だ」という安心感を与えるテクニクや演出も必要だ(同)と話す。デイズニードと同様の考えで、整備工場をステージとして、スタッフはプロの技術を披露して代金をいただく。「車検を『ショー』のひとつ(同)ととらえ、カウンターに座ってから約45分で終了する「スパー立会い車検」を行っている。お客様との立ち会いによる説明を行うことで車両の状態を直接確認し、過剰な整備をなくして整備内容も価格にも安心できるオリジナルの立ち会い車検をつくった。た



店内の各所に「テンテン」のキャラクターグッズを配置。各グッズは販促に活用している

女性が1人でも来店しやすい自動車整備工場——。広島県福山市のテンテン工房は、自動車整備工場の多くが目標としている姿をいち早く実践してきた。同店を運営するオートファイルの大賀伸二社長は、「オープンしたときから、女性客の来店を意識していた」と話し、そのための工場づくりと、スタッフの教育に取り組んで生きた。



女性客が1人で来店してもよいと思わせる高い満足感を提供する

大賀社長がオートファイルで平成10年10月10日に考案したテンテンは、女性をはじめ、子供からお年寄りまでに親しまれており、テンテンが働く整備工場として、来店者との距離を縮めている。

早くて安いだけの車検ではなく  
従来型の車検と同様の整備提案

さらに、「この整備工場なら大丈夫だ」という安心感を与えるテクニクや演出も必要だ(同)と話す。デイズニードと同様の考えで、整備工場をステージとして、スタッフはプロの技術を披露して代金をいただく。「車検を『ショー』のひとつ(同)ととらえ、カウンターに座ってから約45分で終了する「スパー立会い車検」を行っている。お客様との立ち会いによる説明を行うことで車両の状態を直接確認し、過剰な整備をなくして整備内容も価格にも安心できるオリジナルの立ち会い車検をつくった。た

だ早くて安いだけの車検でなく、従来型の車検と同様に整備提案を行うことを特徴とし、それが女性客にも受け入れられている。しかも、早く行うのが大事とし、点検と検査、エンジンオイルやブレーキパッド、ファンベルトなどの交換といった追加整備を含めて約45分で仕上げ、手洗い洗車を含めて1時間ほどで帰れるようにしている。

### インカムをいち早く導入 女性客の来店が7割を占める

早さを実現するために、各現場にストップウォッチを配置して、作業に要する最適な時間計算を重ねた。さらに受付から作業場、常駐する部品商といったバックヤードスタッフに至るまで、スタッフ全員がインカムを通じて情報を共

有。指示にしたがって一斉に動き出すのでシームレスな作業が行える。いまでは珍しくない取り組みだが、テンテン工場の導入は「ディーラーよりも早かった(同)」という。その結果、レクサスをはじめ全メーカーのディーラーが視察に訪れるほど注目を集めた。

店するのがとても多い。7割は車検を目的に来店し、オイルやタイヤの交換、灯火類の球切れなどを含めた一般修理が3割を占める。車検台数は月間470〜500台に増えてきたが、車検専門店にすることなく、「一般修理やBPの入庫増に注力したい(同)」と今後を語る。

## 2年後に来たお客様に進化したところを見せる

REPORT



オートファイル  
代表取締役  
大賀 伸二氏

### 女性客の来店が多いのは?

「女性の口コミによる紹介が多く、再来店率が75%に上る。ありがたい反面、悪い噂も一気に広がるので失敗できない怖さもあり、緊張感を維持することが求められる。そのためだけではないが、社員教育は徹底して行った。あいさつや掃除はもちろんのこと、女性が1人で来ても違和感を覚えないうように細やかな部分を磨き、積み重ねてきた。現在のスタイルができ上が

るまでに、5、6年はかかっている」

### スーパー立会い車検とは

「安く済ませる車検ではなく、きちっとした整備と提案、説明を行い、45分で仕上げるようにした。目で見て説明して、交換したほうがよいものは実物を見せて、即座に見積もりを出す。車両を預り、代車(無料)を貸し出すこともあるが、その割合は3割ほど。常駐する部品商との連携で、だいたい部品がそろうので時間内に収まる。プロのメカニックが、プロの技術を披露して代金をいただくわけ、ピットはいわばステージ。代金に対して満足して帰ってもらえるかが重要だ」

「私が率先して、朝礼やミーティングで細かなことまで話し、お客様に満足してもらうための理論や行動をマニュアル化してきた。これが少しずつ浸透し、いまでは各部署のリーダーが毎月話し合う場で改善している。そうして新人からベテランまでが一定レベルのサービスを提供できるようになった。やはり、経営者が必死に取り組む姿勢を見せないと、スタッフは変わらないし、動かない。マニュアル作成後は継続するのが大事だ。繰り返し行なって「習慣化」することが欠かせない。一方で、立ち止まることもできない。プロは進化しなければならぬ。2年後に来たお客様に進化したところを見せないと満足してもらえないからだ」



スーパー立会い車検はガソリンスタンドへのフランチャイズチェーン(FC)展開も考えているという



再来店率は75%に上るといふ「テンテン工場」の外観