



## 江別協同自動車株式会社

北海道江別市一番町一番地 TEL.011-382-1100

### ●らくらく車検工房

# 技術、設備、そして「納得」が お客様に選ばれる基本です！



社屋、工場の外観、道路に面した部分が銀金塗装工場

北海道江別市の「らくらく車検工房」江別協同自動車(株)では、お客様のニーズに合わせてご提案できる車検メニューとして「立会い車検」を導入。整備から钣金塗装まで幅広いサービスメニューを強みとして、既存顧客の囲い込みと新規顧客の拡大を展開されています。



代表取締役社長  
高間 専逸氏

### ■新サービス、新設備を積極的に導入 ご創業以来のお取り組みについて

高間社長：現会長の父が数名の仲間とはじめたのが社名の由来です。昭和42年の創業で、もともとは地元の農家の車両を整備することが目的でした。私自身は、自動車販売は数年経験しましたが、もともと整備は素人です。客観的な立場から見ると、整備業はどうしてもこれまでの形、やり方を守ろうとする姿勢がありますね。そのため積極的に新しいシステムやサービスの導入を心がけています。

#### 最新設備も積極的に導入されていますね

高間社長：まず钣金塗装の新工場を建設しました。整備工場は技術が売り物ですが、技術だけではだめだと思います。高度化した自動車技術に対応するためにも、やはり設備もそれにとまっていなければだめです。そのためブース、修正機等すべて最新のものを導入しています。また3D方式の四輪アライメントテスターを導入しているのも、技術力を生かせるサービスとして商品化を図るためです。

#### 軽钣金も商品化されていますね

高間社長：軽钣金は繁忙期以外の需要を確保することと、車検など整備入庫の確保につなげることが目的です。もちろん当社の場合は収益部門でもあります。当社の場合、钣金塗装は100%自社顧客ですが、軽钣金は新規顧客の誘致にもたいへん効果的です。

### ■「納得いただける」ことが顧客満足の基本 らくらく車検工房に入られたきっかけは？

高間社長：以前からオートサービスショーで注目していました。従来の車検に加えて、お客様の多様なニーズに対応できる車検メニューの必要性を感じたためです。お客様のニーズは「早さ」「安さ」だけでなく、「納得できる」ことが大切な要素になります。どの部品がどういう状態で交換が必要なのか、整備の内容をきちんと説明できることが大切だと思います。立会い車検はまさに「納得できる」ということがお客様の満足度につながると思います。



検査ラインにはコンパクト・低騒音タイプのトリプルテスターを新設



車検整備は6ストール、全ストールにZパスカル等のリフトを導入

### 従来からの「お任せ車検」とのご提案方法は？

高間社長：お客様のニーズは多様ですから、すべての車検が「立会い」「短時間」になるわけではありません。お客様に提案できる車検メニューの「選択肢」として必要だということです。立会い車検のメリットは「即、見積り」ができるということです。リフトアップしてその場でお客様に見ていただき、納得していただけるということ、これが「立会い車検の基本」です。外観から見て「ちょっとオイルが漏れてますね」という説明だと「ちょっとだけならいいや」という程度に思われてしまう場合でも、実際に見ていただければ整備の必要性を納得していただけます。

#### 工房会にも積極的にご参加いただいていますね

高間社長：工房は導入後の教育などを含めた「ソフト」の部分で最も優れていると思います。これまでに立会い車検の導入研修を受けていますが、さらにステップアップするための研修も受けていきたいと思っています。

### ■社員全員で「選ばれる店」づくりを追求 サービスの面で今後の課題は？

高間社長：検査基準には合格しても、他の部分で「これはだめ」という判断をする場合の判定基準が、難しいですね。他社なら通る部分でも当社では整備をお勧めする、という場合の対応が社員によっても異なります。とくに北海道ではブレーキローターの錆など、整備をお勧めする頻度が高くなります。そうしたご提案をどのように分かりやすくご説明するかも課題です。その意味で、当社でもまだ導入できていませんが、点検ピットで検査結果がワイヤレスで入力できる点検ボード「デジコミ」はお客様とのコミュニケーションツールとして理想的ですね。



地域で38年にわたり信頼のサービスを提供

立会い車検のプロの証、らくらく車検工房の認定証



清潔でお客様への気遣いが感じられる待合コーナー



サービスメニューボードを完備、「見せる整備」にも対応

#### 従業員さんの教育にも積極的です

高間社長：整備とフロントで8名のうち、5名が検査員です。また振興会のサービスアドバイザー資格も5名、そのほか損保の研修等にも積極的に参加しています。以前は「行ってこい」という形でしたが、現在では社員が自主的に参加しています。

#### 「選ばれるお店」としての基本は何でしょうか？

高間社長：「サービスする」とは価格を下げることではありません。同様に「顧客第一」はお客様に媚(こび)を売ることではないはずです。お客様のために何かをして喜んでいただくことがその前提ですね。マットが汚れていれば、さっと洗って差し上げたり、ダッシュボードをひと拭きして差し上げるだけでも、お客様に喜んでいただけたと思います。それが「選ばれる店」の基本だと思います。

#### 御社で実践されている来店促進策は？

高間社長：既存のお客様に対してオイル交換、タイヤ交換などのキャンペーンのお知らせをDMで告知しています。キャンペーンは年2回で、昨年から「感謝祭」という形で年1回イベントを開催しています。これは、ご家族、お子様を対象としたゲームなどで来店をご案内し、同時に設備をご覧頂くことが目的です。来店していただき、見ていただくことが一番のアピールになるため、継続して開催していきたいと思っています。

本日はたいへん有難うございました。