

日進モーターズ商会 (三重県桑名市)

現場のアイデア あの手この手

「車のことならなんでも」の認知を

日進モーターズ商会(川北宗弘社長、三重県桑名市)は、1958年の創業以来、地域住民の「クルマに関する困りごとを解決できるような役割」を心がけてきた。自社だけのいいものは何か、人が喜ぶために何をすればいいのかを「ねえ」をこらして「ドジ」な原動力として、分解・車体整備、新車中古車販売、保険販売、用品取り扱



2代目社長となる川北宗弘社長

喜ばれることが原動力

い、リースもレンタカーなど、ターカラサービスを展開する同社。「インフラが整っていない都会は必要はないかもしれないが、地方都市にクルマはなくてはならない」という考えを前提とし、「クルマに関することとはなんでもやっている」と認知されるのが大事なのだという。ユーザーと関わる切りの口。接客は何であれ、「スマネを磨いておもしろい」が売れ残りになると考えている。

定期的SNSを見てもらうために

「SNSは、地域に配布されるフリーペーパーに継続的に広告を出すほか、ネット検索には対応できるように、ソーシャル・ネットワーキング・サービス(SNS)にも積極的に取り組んでいる。特にフェイスブックは定期的に更新するものとしており、ポイとは「スタッフの

社員教育の投資惜しまずに

車検センターの待ち合いスペースは、明るい配色とし女性客にも受け入れられやすくした



様々な車両の入庫に対応する



顔が見えるようにする」といふ。知っている顔がSNS上には「親近感を持ってもらい、それができると、次回来店しやすくなる」と話している。このように、SNSを見てもいいと、定期的SNSを見てもらうための施策を展開している。新規客がすぐに入庫できることは多くはなく、見積り来店が圧倒的。しかし、その来店時の対応でそのお客様の意識が変わる瞬間が見えることがあ

保険使用での修理
タブレットを活用

保険の料率改定を機に、保険を使用して修理をするか迷うユーザーが増えた。そういったユーザーに対しては、タブレット端末を活用した提案を実施する。保険を使って修理するかどうか、使わずに修理した場合はいくらになるのか、中古パーツを使用するかどうかをタブレット端末で見せることで「お客様の理解度と信頼感が高まる」ためだ。

川北社長は「社員教育への投資が一番大事。最も難しい部分だからこそ惜しんでほならない」と話す。「技術的なものは会社で学べるけども、たくさんあるが、学びきれないものはない。頼むしかない。だから、その外に、部門間のカンニングの教育を依頼したり、メーカーが実施する接客ロールプレイングなどは積極的に受講させる。電話の取り方や来店客を前に呼ぶといった細かいことから、接客の心構えまで「お客様に喜んでもらいたいのか」「一人ひとりが自発的に行動できる」という言葉をかけていきました。



本社工場の近くには車検センターと板金塗装工場を備える

新規客を取り込むためには「看板」も大事だと考え、昨年8月には「街のカンセラー」にも参加した

自動車整備

〈記者の目〉
「これ新しいこと挑戦するエネルギーについて聞くと」「お客様が喜ぶ顔が見たいから」と、はにかむような笑顔で話す。喜んでもらうために、技術を磨き、接客を重視し、工場をきれいにします。「自社に不足するものは何か」と危機感や不安を抱くたびに、実際に行動に移すことができるといふのが重要なところだ。
(大田千恵)

会社名：株式会社日進モーターズ商会
代表者：川北宗弘社長
本社所在地：三重県桑名市江場1391-2

TEL: 0594-22-0147
URL: http://www.nissinm.co.jp/