



お店づくり

●有限会社オートファイル(テナンエ商) 様(広島県)

やり方を変えれば、他社で購入されたお客様でも取り込める

来店客の大半は他社で購入されたお客様、うち6割は一人で来られる女性客

広島県福山市の中心部に、店舗の方向性を修理、装金、塗装など、すべてのアフターサービスに特化するところにより、オープンからわずか半年余りにもかかわらず、毎月の平均来店客数が1,000名という販売店がある。この驚異的な集客力の背景には何があるのだろうか。二番は他社で購入されたお客様をターゲットにしている点です。その中でも、とくに「一見の女性客を招いています。通常、お客様はクルマを購入されたお店に行きますが、女性の場合は、クルマ屋さんは教員が高くて入りづらい」という方が多いです。ですから、これまでのやり方を変えれば、他社のお客様でも十分取り込めると考えました」と、あえて「ディーラー」や販売店が苦手してきた「女性ののお客様が一人で入れる店」を、店づくりのコンセプトにしたという大貫社長は、「考えられないとよく言われますが、実際にお客様の6割が女性ですし、一人で来られます。一度うちに来られたお客様



は他社には行きません」と、絶対的な自信を見せている。

女性客を呼び込むキーワードは「接客」「スピード」「清潔感」の3つ

そうした自信のベースには、洒落た雨欧風の外観の店舗と、道路から見えるオープンスペースの明るくきれいなサービス工場とがある。「オープン前は飲食店でもできるかと言われましたが、こういう店ではない」と女性客は呼び込めます。その上で、これだけ高いコストが提供できるか。そのキーワードは「接客」「スピード」「清潔感」です。同社では、サービススタッフが営業として、お出迎えからお見送りまでの接客をすべて行うが、来店時にお客様から伺った用件は、全員が付けているインカムで即



座に共有化される仕組みがなっている。また、スピードに対する取り組みも半端ではない。全員がストップウォッチを手に持ち、自分の作業時間を計っているという徹底ぶり。「車検でしたら、お客様の来店から、受付、作業、引渡しまで、洗車を省いた約45分でやります。初回車検なら35分でやります。技術や仕事を見ていただき、それでお金をいただく。それがプロ意識と誇り、スタッフにも常にその訓練をしています」と大貫社長。そうした仕事に対する厳しさが、高い業績につながっている。

宣伝ツールやキャラクターグッズに大活躍の宣伝部長「大沼のん」

また、店舗の認知度アップに貢献しているのが、招き猫や可愛くアレンジしたオリジナルキャラクターの「アミエマ」。名前の由来は、平成10年10月10日に大貫社長が一匹のネコと出会うことに因んだというが、そのキャラクターを店づくりの全面に打ち出すことにした。「看板はもちろんです。ポスター、封筒、名刺、請求書、中古車の化粧板などの宣伝ツールに入れていきます。また、タオルやキーホルダー、ぬいぐるみ、携帯ストラップ

お店づくりのポイント

- 1 他社でクルマを購入されたお客様のサービス需要を取り込むという新たな戦略の発想
- 2 「一見の女性客が一人で入れる店」という難題をコンセプトにした挑戦的な店づくり
- 3 「接客」「スピード」「清潔感」を柱にプロ意識の醸成を重視したスタッフの教育



「テナンエ」のオリジナル。毎年風水のウッキーカマで変えている

プ、ユババグといったキャラクターグッズを開発して、ホームページで販売したり、車両購入時や車検入庫時のプレゼントにしたりしています。テナンエはうちの宣伝部長「のん」が腕を凝らす大貫社長。従来の、クルマ屋の既成概念を打ち破った斬新な発想で、サービス需要を取り込み、顧客との関係を深めている同社では、今年からオリジナルモデルをもとにした、全国約30カ所ランチャーズ展開に乗り出している。