

旧カードック

平成7年6月28日第三種郵便物許可 平成22年3月25日発行 毎月1回25日発行 No.198

オートリペア&メンテナンス

月刊 整備戦略 04

April 2010

no.198

カーアフターマーケットを
切り拓く情報・技術マガジン

◎特集1

メンテナンスパック 最前線



◎特集2

ディーラー100社アンケート 整備部門の今後

◎編集長インタビュー

「整備を語る」全日本ロータス同友会 会長 室谷 真一 氏

日刊自動車新聞社

ネットワークシステムを活用し、顧客管理の一元化と提案力を向上

テンテン工房は、分解・車体整備、新車・中古車の販売から保険販売やレンタカーまでトータルカーサービスを手がける。“女性客が一人でも気軽に来店できる店舗作り”を目指しており、あいさつや店舗内の掃除を徹底。また、同社独自のノウハウをテンテン工房としてFC展開している。大賀伸二社長は「ピットや店舗は舞台。自分たちはプロとして、技術はもちろんだが来店客を楽しませてお金をいただくことが大切」と話し、リピート客を増やす努力を重ねている。そして、それを支援しているのがブロードリーフのネットワークシステム「ドットエヌエスシリーズ」だ。

ブロードリーフ・ユーザールボ テンテン工房（広島県福山市）



ブロードリーフのネットワークシステムを活用し、顧客管理を徹底するなど提案の幅を広げている

ネットワーク化で常に最新データが自動アップデート

同社は、市内で新車・中古車を扱うオートファイルのグループ会社だ。以前はオートファイルの店舗内でサービス事業を手がけていたが、2006年にサービス専門工場を立ち上げ、現在の場所に移転した。当時の管理顧客数は約700件。以後、近隣の団地や集合住宅へのチラシの配布や新聞折り込みをきっかけに、徐々に入庫台数が増えていった。現在の管理顧客数は1万件を超える。車検のリピート率は9割近い。

多岐にわたるカーサービスを提供する同社にとって、顧客管理は必須条件。そんな同社がブロードリーフの「ドットエヌエスシリーズ」を導入したのは約1年前。以前からブロードリーフのシステムを使用していたが、ネットワーク化されたことで、部品価格や情報がリアルタイムで取り入れられる点を評価して入れ替えた。大賀社長は「つねに最新の情報がリアルタイムにわかるので助かる」と話す。また「車両販売から整備までの顧客データが一元化できる」とこと。これを高く評価し、顧客に対しても確なタイミングで入庫案内が可能になつたという。

大賀伸二社長とマスコットキャラクターのテンテン



受付から見積もりの提示まで15分”を徹底している同社。そこでもブロードリーフのシステムが活躍している。メカニックを含めた社員全員はインカムをつけており、入庫客の車両状態は、フロント担当者や社内に常駐している部品商にも同時に伝えられる。フロント担当者は「SF・NS」に必要な最少限の情報を入力し、部品商は必要な部品をすぐに手配する。これら連携によって、来店客を長時間待たせることなく、スムーズな作業が可能となつていている。

徹底した時間管理と説得力のある見積もりを提示することで女性客の獲得も



■会社データ

- 会社名：テンテン工房
- 代表者：大賀伸二
- 所在地：広島県福山市春日町6-2-18
- TEL：084-940-1010
- FAX：084-943-2010
- URL：<http://www.auto-file.co.jp>
- 従業員数：30人

クルマの構造や部品などにあまり詳しくない女性客からも、ブロードリーフの見積書はわかりやすいと好評だという。

また、メカニックはストップウォッチを常に携帯し、徹底した時間管理がされている。「お客様を待たせずに信頼性の高い見積もりを提示するためと考えた」と大賀社長は語る。来店客は見積もりを待つていて、ガラス張りのピットから作業を眺めることができる。さらに8割近くが女性客だという同社では、安心してもらい、納得した上で入庫してもらえるように説得力のある見積書が求められる。

車検点検見積もりの際に、小さなキズや修理、あるいは車販の提案も行う。システムの「比較見積もり機能」を活用し、顧客への提案の幅を広げている。これらの「車検と板金」や「修理と板金」または「車検か車販」といったよう

うに、同時に複数の提案を行うことで収益の拡大につなげている。社員一人ひとりが来店客のため、会社のために意識して行動できるような仕組み作りができている。

またその時に入庫がなかつた場合は「SF・NS」の「後日整備管理機能」を活用し、項目ごとに一覧表を出し

顧客データの一元化が収益につながる

大賀社長は、整備業を接客業として位置付けており、そのためには必要な設備投資は惜しまない。

システムもその1つで、ブロードリーフのシステムは整備、板金、車販などをトータルで導入している。「どれか1つでも欠けたら仕事が成り立たない。情報をトータルで管理できる点は最大のメリット」だと語る。今後もシステムを最大限に活用し、顧客データの管理を徹底すると同時に、提案の幅を広げて収益に結びつけていく考えだ。さらに、FC展開を加速していくことで、ユーザーにとって「身近なクルマ屋さん」を目指す。

システムを活用し社員一人ひとりの提案力も向上



明るい店内はつねに掃除が行き届いている

◎テンテン工房が導入している

ブロードリーフのネットワークシステム

- 自動車整備ネットワークシステム「SF. NS」
- 自動車板金見積ネットワークシステム「BK. NS」
- 自動車板金フロントネットワークシステム「BF. NS」
- 車両販売ネットワークシステム「CS. NS」
- 自動車流通支援ネットワークシステム「VX. NS」



「VX. NS」を活用し、保有在庫を自社ホームページにも掲載している



自社ホームページは女性社員のアイデアが豊富に盛り込まれている