

テーマ

信頼できる足回りのエキスパートとしての地位確立による新規顧客の獲得

千葉県自動車整備商工組合 組合員企業

有限会社松尾商会

本会では、「中小企業新事業活動促進法」に基づく中小企業者の「経営革新」への挑戦、取り組みを支援しています。

このコーナーでは、本会の会員団体の中から、自社の創意と熱意が込められた「経営革新計画」の策定にチャレンジし、千葉県知事から承認された企業事例をご紹介します。

経営革新計画とは？

「経営革新計画」とは、「中小企業新事業活動促進法」に基づき、中小企業者が作成する、新商品の開発や新たなサービス展開などの取り組みと具体的な数値目標を含んだ3年から5年の「ビジネスプラン」のことです。この計画を千葉県に申請して承認を受けると、政庁系金融機関の低利融資、信用保証の特例、特許関係料金減免等の他、ちば中小企業元気づくり助成事業（市場開拓助成／新商品・新技術・特産品等開発助成）の対象となります。

申請のしやれしやれ。

当社は昭和28年に自動車販売を目的に個人

企業として創業し、昭和39年に「有限会社松尾商会」として法人化しています。自動車の修理・整備・車検、損害保険代理店などに進出して徐々に事業を拡大し、現在は、「ロータスマツオ」の屋号で国道126号線に面した地に店舗及び整備場を構えています。

現在の売上構成は、約8割が修理・整備・車検、約2割が自動車販売（新車、中古車）となっています。

多くの個人自動車ユーザーに恵まれ、ここ数年の売上高は上昇傾向にあります。しかし、自動車修理業界は競争が激しい世界です。当社の商圏である半径15キロ圏内（おおむね旧山武郡松尾町のエリア）でも、規模の小さな同業他社が廃業するようになってきているほどです。当社としても、なにか特徴ある集客策を展開していかなければ、今後は苦戦に転じるであろうことは想像に難くありません。

業界内で起こっているもう一つの変化に、電気自動車の普及があります。電気自動車の登場と普及によって、動力はガソリンエンジンから電気モーターに代わり、バッテリーの規格は変更され、これに伴って電気系統も変化するなど、今後しばらくは、自動車修理業者として身

に着けるべき技術が大きく変化していきます。その変化にどう対応していくのか、自動車修理業者としては手探りが続くと思えます。

一方、電気自動車も自動車である以上、タイヤを回して進行する仕組みは変化しようがありませんので、その部分の修理技術も変化することはありません。この点に着目した当社は、地元における「足回りのエキスパート」としての地位を早急に固め、これを当社の特徴として前面に打ち出して市場に訴えていくことを計画しました。

テーマ及び内容は？

1. テーマ

▽信頼できる足回りのエキスパートとしての地位確立による新規顧客の獲得

2. 計画期間

▽平成25年4月～平成28年9月（4年計画）

3. 内容

▽地元における「足回りのエキスパート」としての地位を早急に固め、これを当社の特徴として前面に打ち出して顧客を獲得していく計画です。

新たな取り組みの特徴は？

1) 顧客接点の創出

現在、テスト外注費として、普通自家用自動車で2万円を顧客に請求していますが、自社でのテスト実施体制を整備した後は、これを無料にする計画です。

さらに、計測結果を示した帳票を顧客に示しながら、帳票に記されている計測項目と数値の意味、そこから読み取れるホイールバランスの現況、予想される安全性能と走行性能への影響等について対面で丁寧の説明していきます。

地元でテストを実施できる業者が当社だけで、テスト料金は無料で丁寧な説明も受けられることとなりますので、事故や故障がなくても、平常時の簡易点検として自動車ユーザーが当社に来店するようになります。

2) テスト作業の負担軽減

併せて、当社オリジナルの治具として「ターゲットキャリア」を製作してテスト作業の現場に導入します。

これは、テストを無料で実施することについて、現場でテストにあたる作業員の理解を得るための工夫です。テストを無料にすることで、テスト自体は当社の売上に直接の貢献をすることがなくなります。そうすると、テストにあたる作業員のモチベーションはなかなか上がらないと考えられるためです。

テストの準備作業として、ホイールアライメントシステムの計測端末装置（「ターゲッ

ト」と呼ばれます。）を四つの車輪に一つずつ装着する工程があります。

通常、ターゲットは、システム本体機の側面に吊り下げる形で格納されていますので、ターゲットを各車輪に装着するため、作業員は、「システム本体の据え付け場所と車輪との間を、ターゲットを手で運びながら4往復することになります。

今後の事業展開は？

ホイールアライメントの実施体制を整備するため、ホイールアライメントシステムを導入するとともに、同計測器の操作について作業員の実地訓練を行います。

次に、足回りのエキスパートとしての当社のイメージを浸透させる取り組みとして、当社ウェブサイトの改良とチラシの配布によって、ホイールアライメントの重要性及び当社であればテストを無料で実施できること等について情報を発信していきます。

そのうえで、修理受注台数の増加に対応するため、フレーム修正機の導入、ブレーキスタと溶接機の増設、修理・整備担当従業員の新規採用によって、修理体制を強化します。

社長さんの一言

経営革新計画の承認を取得する過程において、当社オリジナルの治具開発を行ううえで、作業の負担軽減を行うことにより作業時間の短縮を行うことによりユーザー負担を軽減し、

安全性能と走行性能を世に送り出していくために、理詰めで考えていくことができるようになりました。

今後は、さらに顧客ニーズに即したサービスを世に送り出していきたく考えております。



(当社外観)

中央会から

◎新たな「顧客の創造」に向け、経営革新支援制度を是非ご利用ください。ご相談は、本会経営支援部へ。(☎0433063282)

企業プロフィール

団体名：千葉県自動車整備商工組合
企業名：有限会社松尾商会
代表者：押尾雄一
所在地：山武市松尾町大堤462
電話番号：047-365-4371
資本金：3,000千円
従業員数：9名
業種：自動車整備業
E-mail：rmatsu@beige.ocn.ne.jp
URL：http://lotas-matsu.com/
承認年月日：平成25年3月26日
支援機関：千葉県中小企業団体中央会