

## 商圈は狭く シェアは高く



ミクニ自動車  
口地正次代表取締役

—整備システムは働き方改革にもつながるか

「現在7人のメカニックがおり、積極的に日々の業務をこなしている。とくに現在のシステムを導入してからは全員が使えるようになり、効率化につながった。当社は『従業員全員年収500万円』を目標に掲げ、残業もほとんどしないようにしている。毎日午後7時には食卓を囲んで家族との団らんを持つように促している。また、おそろいの社用Tシャツを支給したり、楽しく前向きに働ける環境づくりも欠かさない」

—地域に根ざした整備工場とは

「さまざまな取り組みが奏功し、現在サービスの約9割がエンドユーザーとの直接のやりとりとなった。商圈は狭くシェアは高く。そのためにも顧客管理は重要だと考えている」

—待合室には本や酸素ルーム、VRゲーム機などを置く

「来店してクルマの修理を待つ何十分間でさえも、お客様にとって充実した時間にしてもらいたいと考えている。クルマも身体もリフレッシュできるようなワンランク上のサービスを提供する整備工場を目指す」

約1カ月で10台ほど同システムを利用して車検を行った。利用者からは「何の修理にいくら支払ったのか明確だ」「修理の優先順位が分かる」などの好意的な声が多いという。納得したうえで修理を依頼することで顧客満足も上がり、これまでよくあった端数の値引きなどもなくなった。とくに年配者からは「自分で操作できるのでわくわくする」と好評だ。

### 車検システムと予約管理システムの連動で効率化

予約管理システムにスケジュールを入力し、1日の工程管理をしている。これはほかのシステムとも連動しており、来店客が入力した3カ月後の部品交換や2年後の車検などが自動的にスケジュールリングされ、長い期間の予約管理が可能となっている。予約管理や工程管理の徹底で「効率化が図れるのもちろんのこと、お客様からのクレームがなくなった」という。

口地社長は「これからの整備業に必要なのは接



7人のメカニック全員がシステムを操作できるようになった



ユーザーは待合室で修理箇所の決定や確認ができる



ミクニ車検をチラシでもPR

客力。だが、われわれも時間がないなかで接客力向上やサービス内容の充実などの改革をしなければならぬ。そんなときにシステムをうまく活用できれば」と話す。口地社長は車検の入庫台数をいまよりさらに増やしていきたいと考えており、システムのさまざまな機能を駆使しな

から月間平均50台の入庫を目指す。顧客管理システムなどで細やかな対応ができることは、同社の社訓「人を想い、人とつながる」に通じており、顧客だけでなく、従業員満足の向上にも貢献している。

(村上 瞳)



整備工場外観

ミクニ自動車(口地正次社長、三重県津市)は、板金塗装、整備や中古車販売までさまざまなサービスを提供する。今年1月からE・B・E(イー・ビー)の整備支援システムの利用を開始した。電話時などに顧客情報や修理記録を見ながら対応できるため、「作業の見える化」に直結。営業力引き上げや売り上げアップ、業務の効率化につながっている。

# 顧客情報や修理記録の見える化で営業力アップ

## ミクニ自動車

### システムの助けで二人3役も可能に

同社では以前、別のシステムを1人のメカニックが使用し、キャッチアップに関する業務を請け負っていた。しかし、営業力をさらに引き上げたいと考え、イーバの整備支援システムを取り入れた。「パソコンに関して素人でも使いこなせる」(口地社長)とし、在籍する7人のメカニック全員がすぐに使えるようになり、すべての業務を全員で分担できるようになった。システムの助けを借りて業務を進めることで、「車検作業・見積もり作成・集客」「伝票作成・整備・集金」など1人3役もこなすことが可能だ。

### つながり機能で接客回数や接客品質向上へ

顧客管理情報システムでは、電話がかかってくる瞬間に顧客情報を確認することができ、過去の修理記録などを見ながら対応することができている。いままで記憶に頼っていた部分をデータとして残して、見える化することで誰が対応しても顧客に合った適切なサービスの提供が可能となった。

また「つながり検索」機能で、誰の紹介で来店したのか顧客同士の関係性を記録することができる。今後はこの機能を活用し、接客回数や接客品質向上につながることで地域との結び付きや口コミによる集客を強化していきたいと考えている。

### ユーザー自身が修理箇所を選択 顧客満足向上にも

また、5月に導入したシステムでは、車検の結果をピット内のパソコンに入力すると、隣の待合室にあるパソコンにリアルタイムで表示される。来店客はそれらを閲覧しながら、その場で修理箇所を決めることができ、金額も同時に確認できる仕組みだ。赤色は修理しなければならない箇所、黄色は3カ月や半年後には修理したほうが良い箇所、青色は異常がない部分と、信号色を使って一般の人々にも分かりやすく表示する。導入から



電話応対と同時に顧客情報を確認できる