



(株)日光モーター
福井県敦賀市若葉町1-1628 TEL.0770-25-2246

●らくらく車検工房 ●四輪工房 ●リペア工房 ●オイル工房 ●エコチェーン工房 ●グリーン工房

サービスを最大の「強み」に 「感動と夢」のある工場づくりへ！



敦賀、京都間をつなぐ国道27号に面した(株)日光モーターの「感動夢工場」

京都から琵琶湖北岸を経て北陸方面へ向かう北陸道の要衝に位置するのが福井県敦賀市です。この地で1959年に創業以来、福井南スバル自動車(株)をはじめクルマ関連にグループを展開してきた日光モーターではかねてより関連各社の統合を推進、このたび本社・サービス工場を併設し、らくらく車検工房、四輪工房をはじめ6つの工場の看板を掲げた「感動夢工場」としてリニューアルオープンしました。



代表取締役社長
木曾千浩氏



代表取締役専務
時岡正太郎氏

■来店型を目指し、グループ企業の再編成を推進 グループとして系列会社を展開されていますね

木曾社長：より地域顧客に密着を図るためと、また経営者を育成する目的から、かつてはニッコーグループとして分社化を推進した時期がありました。しかし、ここ数年にわたっては統合の方向でグループ内のM&Aを推進しています。距離的な意味では、小さい拠点を分散して出店するほうがお客様に近いわけですが、集約して規模によるメリットを生かしたほうが良いという発想です。意思決定もスピーディに行なえ、コストの削減にもつながります。

時岡専務：2004年に敦賀市内の(株)アイカーニッコー、小浜の(株)アイオートニッコーを日光モーターに合併し、その後、車検センターであった(株)カーフィックスホクトを合併し、新生・(株)日光モーターとしてスタートしました。今回の店舗計画については10年ほど前からBTOさんに相談をしていましたが、合併を前提として構想の具体化に入ったのは3年前からです。

もともとは車検センターとのことですが

木曾社長：工場の前身であるカーフィックスホクトは約6割が同業の整備工場からの入庫、残り4割がスバルほか関連グループからの入庫で、いわば100%が委託という形でした。

市場の競争が激化し、保有台数も頭打ちになっていく、また制度も変わっていくという中で、会社として

地域の中でどのような形でお役に立っていくか、それを明確にアピールしていかないと将来的に生き残っていきません。そのためには何を売り物にしていくか、自社の強みを明確にしていくというのが今回の店舗構想です。



大型スーパー、レストランと隣接した日本のウエストコースト風エリア



検査ラインはドライブスルー方式、右側の窓は待合コーナー



ツインエースを導入した大型車整備ストール

距離の近さよりも来店しやすさという考え方ですね

木曾社長：もともと車検については非常に生産性の高い工場であることから、この自社の一番の強みであるサービスを前面に出していこうということです。従来の顧客に加え、直接来店していただくお客様に対して「立会い車検」そのほか、バンザイの工房シリーズをどう取り込んでいくか、その二本立てで今後のサービスを考えています。

■「工房」を前面へ、の大逆転レイアウト 新店舗はまさにそのためのレイアウトです

木曾社長：これは社内でも意見が分かれていましたが、最終的にサービスを前面に出すという形で最終的に現在のレイアウトに落ち着いたのは昨年です。一般的にはクルマの販売からスタートするという考え方が普通ですが、逆の発想として販売よりサービスの接点のほうが大きいわけです。そういう接点を最大限に生かすための方策が「感動夢工場」であり「工房シリーズ」の発想につながっていると思います。むしろ販売は奥に引いたほうがお客様にとっては入りやすいのではないかと考えたこともその理由の一つです。

工房シリーズの6つの看板を掲げていただいています

木曾社長：「感動夢工場」というネーミングに出会って、「これはいい」と思い即導入を決めました。これまでの工場というのは感動とか夢と無縁のものであったわけですが、これからはお客様に見ていただいて納得していただき、喜んでお帰りいただく、そういう感動づくりのあり方が必要ですね。一人ひとりのお客様の顔と名前が一致する、そういうつながりの中で、サービスを提供する側もお客様と喜びを共有できるのではないのでしょうか。そこからサービスの仕事のやりがいも感じられ、働くことが楽しいという好循環につながれば理想的です。



8ストールにワークステージ、パスカル、タンデムリフトを設備

「四輪工房」には赤外線方式四輪アライメントテスター「ジオライナー」を導入



店舗の奥まった位置にフロント、ショールーム、待合コーナーを配置

待合コーナーからサービスピットを望む

■「変わり続ける」ことが成長につながる 社員の皆さんの努力も求められます

木曾社長：これまでお客様との接点が少なかっただけに、現場のスタッフの戸惑いもありますね。2日間にわたるスタートアップミーティングのときも、「こんなに疲れた研修は初めて」という感想が聞かれたほどです。しかし人が成長していくうえで、戸惑いは必要です。いい方向にショック、ストレスを与え続けるのが管理部門のつとめですね。社員の目の色が変わり、顔つきが変わってきます。そこで「いいぞ」と激励してやる。そういうことの繰り返しで成長につながると思います。つねに危機感、問題意識を持つこと。それが勉強の必要性につながり、それが向上のための刺激になります。

お客様の反響はいかがですか

時岡専務：オープニングイベントでは社員の知り合いを中心に600人のお客様にご来店いただきましたが、入りやすく、居心地が良い。対応が気持ちよいという評価をいただきました。こうしたお客様の評価をこつこつと積み重ねていくことが大切だと思います。これまでは法人のお客様に対する営業活動のウエイトが大きかったわけですが、個人のお客様に対しても、無料点検などを通じて実際にお客様と対応していく中で接客のスキルを磨いていくことが最大の勉強になるのではないかと思います。

木曾社長：組織を集約化したことでグループに分散していた優秀な人、知恵、思いを集約することができました。そういうブレインを集め、それを経営資源にしていくことがグループ再編の意味でもあります。組織も商品もつねに「変える」ということを恒常化していくことが変化への対応として必要だと思います。これでいい、ということではなく、これからも変わり続ける事が大切ですね。

…今日はたいへん有難うございました