

お客様の立場に立った視点で「素早く正確に・明るく元気に」 CarPodTab + BLパーツオーダーシステム 導入事例

光陽自動車有限会社 様

BroadLeaf

Interview



光陽自動車 有限会社
代表取締役社長
尾倉 重貴 氏

「2年連続CS日本一」の秘訣は「顧客中心の経営方針」

昭和42年钣金工場として創業、その後一般整備、車両販売。保険代理店と業態を拡げ、現在では大分県内唯一のダイハツショップ店となる光陽自動車（尾倉重貴社長）は、顧客中心の経営方針の下「素早く正確に・明るく元気に」をモットーにお客様の立場に立った視点で業績を伸ばし続けている。今回、お客様に愛される秘訣を社員教育とシステム活用の両軸で伺った。

接客への「プロ意識」を全社員で

尾倉社長は「お客様をお待たせさせない、退屈させない事が、再来店やご紹介を増やす事に繋がる」と考え「来店時に誰でもが円滑にサービス提供できる」状態を目指し試行錯誤を続けていた。その手段の一つとしてタブレット活用をはじめとするシステム活用は「ごく自然な選択」だったと語る。

親身で正確な対応で付帯収益アップ

フロント営業スタッフが率先してCarpodTabとBLパーツオーダーシステムを利用している。「顧客履歴の確認」からお客様に沿った提案が「正確に素早く出来る」ようになり、お客様に喜ばれるようになった。

高い接客技術を正確な納期と価格を伝えるシステムが下支えし、「メンテナンスパックで来店されたお客様の約4割が付帯サービスを利用される」とフロントの志水主任が笑顔で語る。

User Profile

ダイハツショップ別府 光陽自動車有限会社



社内勉強会でモチベーション向上

「スタッフにシステムを提供し、個人のスキルレベルを上げること」を重要視する尾倉社長は、「業界に精通しているブロードリーフ（以下BL）だからこそその情報提供に期待した」と語る。

「しっかりと打合せを何度も行なった結果、事前勉強会や定例会、最新の業界動向セミナーなどを行っている。この積み重ねが従業員のモチベーション向上やスキルアップ、ひいては業績向上に繋がっている」と分析する。

定例会は社内幹部とBLでシステムから抽出される実績値を共有し、現在でも継続されている。

ピットも含めた効率向上に挑戦

尾倉社長は「働き方改革も踏まえ、全社的な業務効率向上は必須命題」と捉えている。BLとの打合せから整備システムのメニュー画面を、店頭接客の業務フローに最適化させ効率化を進めている。今後は「BLのノウハウを現場に取り込んで、ワンストップサービス（OSS）を利用した更なる効率化を図る予定だ。

3年連続のCS日本一に加え、サービスの日本一奪回を目指す同社では、系列店でも同レベルまでサービス品質向上を目指すと言う。



郵便番号 874-0919
住所 大分県別府市石垣東2-10-13
電話番号 0977-22-3830
FAX番号 0977-22-5153
e-mail info@koyo-daihatsu.com
営業時間 9:00~18:30
休業日 定休日無し
工場資格 国土交通省指定民間工場

☆創立51周年
☆大分県内唯一のダイハツショップ認定店
☆2017年・2018年全国ダイハツショップ
CS顧客満足度 連続No.1



株式会社ブロードリーフ

営業本部 ストックビジネス推進課

〒140-0002 東京都品川区東品川4-13-14

グラスキューブ品川8F

Copyright © 2019 Broadleaf Co.,Ltd.

光陽自動車 ブロードリーフ 検索