

「自動車保有関係手続きのワンストップサービス（OSS）」 .NSシリーズ導入事例

株式会社 ナルケ自動車 様

BroadLeaf

Interview

地域密着で「頼りにされる店」を全社員一丸で目指す

昭和51年、宮城県で創業し、現在ではグループ企業併せて6店舗を構える株式会社ナルケ自動車（成毛政孝社長）。車検台数はグループ全体で年間2,200台前後、繁忙期には月間200台を優に超える。**地域密着で頼りにされるお店作り**をめざし、全社員による明るくきめ細やかな接客サービスを徹底。また生産性向上に熱心な同社はIT活用にも積極的だ。早期にe-JIBAIに取組み、メカニック全員でFAINESを活用。OSSもいち早く対応し、**接客時間の確保とさらなる生産性向上を推し進める方針**だ。

お客様との接客時間を増やしたい

東日本大震災で被災し、市場の変化に敏感な同社は、自動車に関わる技術革新に備え「**次世代型自動車整備工場**」のあるべき姿を模索しているという。その中で国交省が次世代を見すえて取組んでいる「**OSSの優先順位は高い**」と安司工場長は語る。

また、「**少しでも接客時間を増やして関係性を深めるには生産性の向上が必要**」と考える同社では、OSSの導入による時間とコストの削減に大きな期待をかける。OCR申請を含む本格稼働に備え、体制構築を図っている。

費用対効果は充分と判断

現在、整備業システムをバンザイ社の検査ラインと連携させて活用している。電子保適の発行は、その一連作業に組み込まれるため、基本的に**従来どおりの運用体制で対応**できた。

その結果、車検の事務作業において、車1台あたり約10分の時間削減に成功。1台あたりの接客時間を40分と想定している同社では、「**4台作業すれば、もう1台接客できる**」とし、加茂工場長は「**生産性の向上に寄与**できている」と胸を張る。

6店舗での顧客情報共有が鍵

グループ全体で年間約1万台の入庫に対し、約60名の全社員がきめ細やかな接客を行うためには、**社員全員が個々のお客様の履歴情報を活用できる環境が必要**だった。例えば一律の車検案内などは、入庫時に次回ご案内用のはがきを作成し、後日一括で送付する手運用を行っている。一方、即時性が重要な入庫時の**接客対応ではITの利便性が勝る**という。

例えばブレーキ鳴きのアフターフォローなどで再発かどうか、整備履歴などを確認してから接客するとお客様に大変喜ばれるそうだ。

市場環境に沿ったIT活用

本店で車検を受けられたお客様がスズキショップに来店された場合でも、**接客内容に矛盾がなく、お客様に役立つサービスを提供している**と安司工場長は語る。

今も震災の爪跡は深く、本店の商圏人口は減少に歯止めがかからないという。しかし同社は、平成24年8月に軽自動車専門の販売店を開店。同店で購入されたお客様のアフターケアをグループ全社で対応するなど、「次世代型自動車整備工場」へ確実な一歩を踏み出している。



株式会社ナルケ自動車
本店 工場長（写真左）
加茂 忠寿 氏
スズキショップわたり
工場長（写真右）
安司 浩 氏

User Profile

株式会社 ナルケ自動車
本店



住所 宮城県亶理郡山元町
高瀬字南下高瀬98
電話番号 0223-37-0631
FAX番号 0223-37-2553
定休日 年中無休
工場資格 指定自動車整備工場

スズキショップわたり



住所 宮城県亶理郡亶理町
逢隈上郡字上264
電話番号 0223-34-7512
FAX番号 0223-34-7513
定休日 年中無休
工場資格 指定自動車整備工場

株式会社ナルケ自動車 会社概要

代表者名 代表取締役 成毛政孝
創業 昭和51年2月
資本金 4,000万円
本社 宮城県亶理郡山元町高瀬字南下高瀬98
従業員数 44名（平成29年7月現在）
関連企業 スズキショップわたり（従業員数15名）

事業内容

車両販売（新車・中古車 全メーカー取扱い）
中型・小型自動車の分解整備
国土交通省運輸局指定工場
中型・小型自動車の板金・塗装
東北運輸局認定 優良自動車車体整備事業
レンタカー（軽自動車、乗用）
損害保険代理店
ロードサービス レッカー事業



株式会社ブロードリーフ

営業戦略推進グループ 本部営業部

〒140-0002 東京都品川区東品川4-13-14

グラスキューブ品川8F

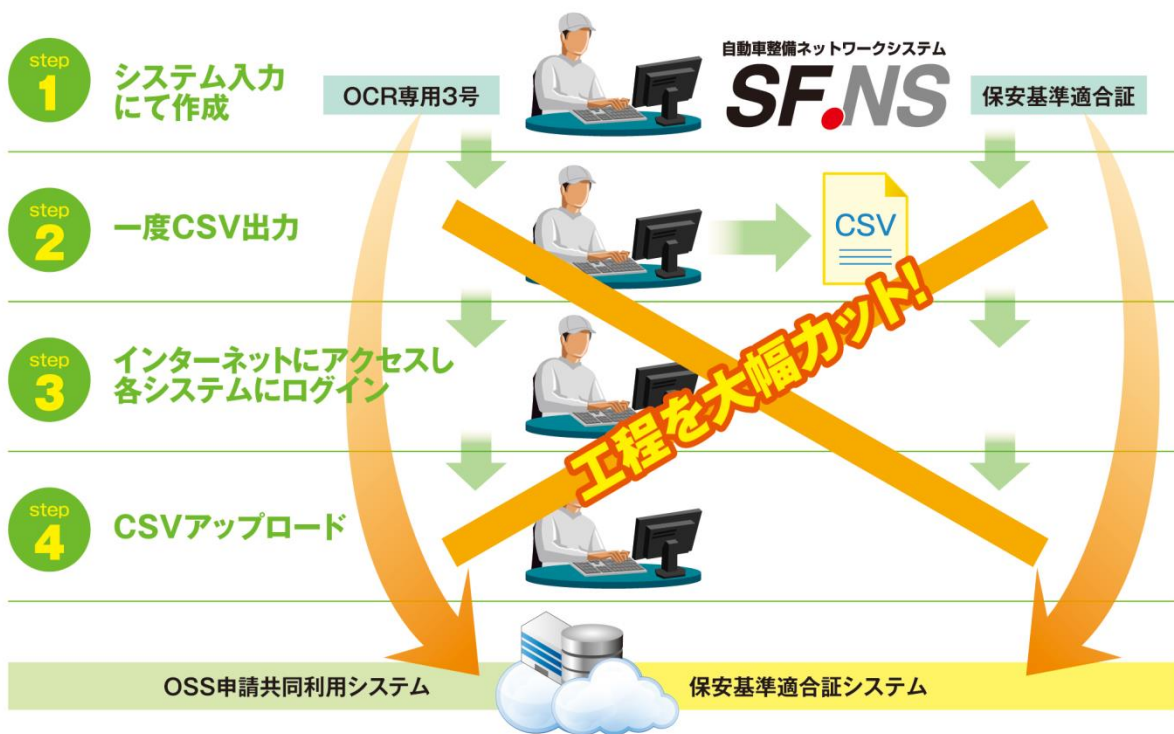
Copyright © 2017 Broadleaf Co.,Ltd.

OSS連携

ブロードリーフ

検索

忙しいあなたの強い味方。 SF.NSとOSSの完全連携で 申請業務が実現できます!



保適証システム、OSS共同利用システムへクラウド型にて
完全連携対応いたします!

SF.NSとOSS連携メリット

- ✓ 保適、OCR申請業務がシームレスに行えます。
- ✓ 各種申請業務が、365日、24時間対応可能となります。
- ✓ SF.NSのシステム操作が大きく変わることはありません。

裏面もあわせてご覧ください。