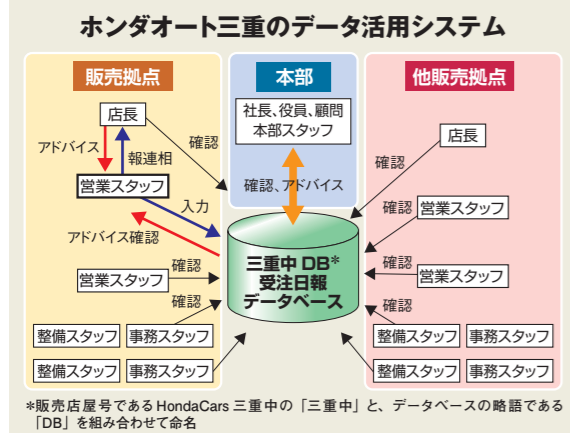




写真左から 経営顧問 岸上美勝氏
経営顧問 鈴木健次氏
取締役・サービス部長 稲垣利幸氏
専務取締役 林口浩久氏



販促物やパンフレット類は社内で作成。コストを抑え、タイムリーに情報を提供している

3 IT活用にモバイルをプラス 経営改革事例

「独自能力」を磨いて選ばれる会社へ 顧客本位のデータ活用が新サービスを生む

中小企業—IT経営力大賞2010—IT経営実践認定企業 三重県・自動車ディーラー Hondaオート三重 (ホンダカーズ三重中)



ホンダオート三重 林口社長

ホンダオート三重(ホンダカーズ三重中)の財産は「グラフ」の中にあり、そして「グラフ」から生み出される。

新車販売の絶対数・利益率は減少傾向にあり、自動車ディーラーは苦戦を強いられている。しかし、三重県津市に本社を構える同社は、売上総利益を着実に上昇させている。経営基盤は年を追うごとに強化されているのだ。

「お客様本位で、他社にない独自能力を発揮しようと常に考えています。それには蓄積したデータが何より大切なのです」

創業者である林口朋一社長は経営方針をこのように語る。

データの中でも新車の販売台数などはホンダ本社のシステムに蓄積されているが、林口社長はそれに加え営業情報や顧客動向など、様々な数値を長年にわたり蓄積してきた。これらをグラフ化し分析・共有することにより新しい策を打ち出してきたのだ。

その一例が店舗の営業時間。ホンダオート三重は、年中無休・午後8時までの営業と業界では珍しい存在だ。これは、顧客の事故発生が日曜日と月曜日、また夕刻6時過ぎに多いというデータから導き出したものだ(従業員は練られた勤務

シフトによってきちんと休みが取れる体制がある)。顧客の利便性が高まれば、来店数も増える。

また、新車販売における売上総利益率が下降傾向にあるのを見て、中古車販売や板金・修理サービスの拡充に力を注いだ。その結果、新車販売が低下しても打撃を受けない収益構造にできた。

データ活用といっても初めは手書きからスタートし、試行錯誤しながら進めてきたという。「高度なシステムを作ることより、何の推移が見たいか、つまりどんなグラフが欲しいかが大切です」と林口社長。仮説があるからこそ、データを使いこなせるのだ。



代表取締役社長 林口朋一氏

会社概要

Honda Cars 三重中

株式会社ホンダオート三重

(ホンダカーズ三重中)

三重県津市藤方 1680-1
設立: 1977年
従業員数: 90名
事業内容: 自動車ディーラー(新車・中古車販売、整備サービス等)
URL: <http://www.hondacars-mienaka.co.jp/>

顧客の緊急事態に駆けつける! 従業員の携帯電話に同報メール

同社には「安心ネットワークシステム」という地域限定ロードサービスがある。これは県内の指定地域内で顧客が事故や故障などに遭遇した場合に、同社の従業員が30分以内に到着することを指すサービスだ。

社内のデータは「三重中DB」

社長の顧問が毎日 従業員の日報にコメント

「営業面では、活動が的を射たものなのか、たまたま受注できたのかプロセスを見てアドバイスをおくります」と言うのは岸上美勝顧問。一日・一カ月の営業活動量など具体的な対策にも言及するそう。また、最終人力が終わった後にその日の内容を確認するという鈴木健次顧問は、「評点もつけますが、私は辛いほう。複数の顧問がいるので多面的に見られま

ます」と話している。

従業員側の受け止め方はどうか。取締役兼サービス部長の稲垣利幸氏は「以前は月末まで会社の状況がわかりませんでした。毎日の動きが確認でき、また激励をもらえるのはやる気につながっています。サービス分野の売上はこの仕組みにからかなり伸びています」と話す。情報の共有や双方向のコミュニケーションがモチベーションアップにつながっているようだ。

困った時に迅速に対応してくれた会社には親しみを覚えるもの。こうした仕組みを構築している。

出勤依頼があると従業員の携帯電話へ一斉にメールを送信し、近くにいる従業員が現場に駆けつける仕組みを構築している。

した点も同社の強みとなっている。

さらに12カ月点検または車検を行った顧客は「安心カーライフ倶楽部」会員として、安心ネットワークシステムを無料で利用できる。

これも、「事故よりも故障の発生数が多いことがわかり、お客様に点検をしていただきたい思いから考案した」(林口社長) そうだ。

ただ、顧客情報を取り扱う場面ではセキュリティへの配慮も欠かせない。林口浩久専務取締役は「メール本文に個人情報を入れず、ワンタイムURLを発行してクリックすることで内容を閲覧できるようにしました。従業員の携帯電話に情報は残しませんし、サーバー上の情報も後で削除されま

最近では、IT経営力大賞への応募をきっかけにITコーディネーター井上俊一氏との縁ができた。「すでに良いシステムが構築されていますので、情報活用の観点からシステムの効率性を高めるためのアドバイスができれば」と井上氏。培ってきた情報活用のノウハウがさらに磨かれることだろう。