

有限会社エヌ・アール・シー

■事業

作業ライン管理の効率化による生産性の向上と、
CS意識の向上による企業力強化

■対象類型

革新的サービス

■導入機械装置

作業ライン管理システム

新車中古車販売から各種サービスまで カーライフをトータルサポート

【経営理念】

他社にはできないお客様の痒い所に手が届くサービス

新車・中古車販売から、車検や一般整備、自動車保険まで顧客のカーライフをトータルサポートしている松江市の有限会社エヌ・アール・シー。国内外様々なメーカーの車種を数多く取り扱っており、柳浦公治社長は「ニーズとお値段の調整さえできれば、ほぼどんな車でもご用意することができます」と品揃えには自信を見せる。特に中古車市場では、あらゆるオークション会場と提携し、選べる車は2万台以上。業界のネットワークの強みに加え、アットホームな会社の雰囲気が評判を呼び、2000年の創業以来業績は順調に伸びてきている。3年前には、かつての約5倍もの敷地を有する現在の地に店舗を移転。店頭には30台もの販売車を展示できるようになった上、顧客の駐車スペースも大幅に拡大、店内にはキッズスペースやカフェスペースも設け、商談がスムーズに行えるようになった。

作業ラインの一括管理で企業力強化 顧客への細やかな対応が可能に

店舗移転とほぼ同時期に導入したのが、作業ラインや代車の稼働把握、従業員のスケジュール管理などを一括して行える「作業ライン管理システム」だ。これまでは、スケジュールや作業ラインをホワイトボードに手書きで書き込んでいたが、近年の顧客増加によって管理しきれない状態に陥っていた。限られたスペースしかないために詳細な情報を載せることができず、従業員同士で社内の状況が共有できなくなっていたのだ。

従業員全員のパソコンにソフトを導入することによって、車検、修理、納品など稼働している車の状況、代車の空き具合、従業員のスケジュールなどが一目で分かるように。スマートフォンでも確認できるようにしたため、営業が外で接客中でもスピーディに確認でき、顧客サービス度も向上した。また毎日の朝礼時に大きな時間を割いていたスケジュール調整が不要にな



代表取締役 柳浦公治



1 導入した作業ライン管理システム
2 システム導入でスケジュール管理が容易に
3 店頭に並ぶ販売車



り、そのぶん顧客への細やかな対応やサービス内容について話し合えるようになった。「30分の朝礼時間が非常に有効に使えるようになりました」と柳浦社長。従業員に余裕が生まれることで、顧客のニーズにも一層寄り添えるようになり、販売車数はもちろん、整備や保険などのサービス面でも契約数を伸ばしてきた。

社内外の研修を充実させ スタッフのスキルアップ向上図る

創業時は3人だった社員は現在17人に増加。今後は、仕事に余裕を持たせる一方で社員教育にも力を注ぐ考えだ。柳浦社長は、「管理システム導入で、誰もが一目で社内の状況を把握できるようになった。今後は常にスタッフが交替で社外の研修に出席できるような流れを作り、車関係から接客、ビジネスマナーまで多くを学んでスキルアップを図ってもらいたい」と話す。社内では、月2回全体ミーティングを実施、スタッフの声をもとに、研修に参加してきたスタッフや外部の専門家が講師になって、保険や整備など車に関する最新知識を学ぶ勉強会も行っている。「お客様の満足度をより高めていけるよう努力は惜しみません」。

■Company Data

有限会社エヌ・アール・シー



エヌ・アール・シー本社

代表者名：柳浦 公治
設立年月日：平成12年9月25日
資本金：6,100千円
従業員数：17人
主たる業種：新車中古車販売業
本社：〒690-0835 島根県松江市西尾町24-5
電話：0852-61-2277
FAX：0852-61-2278
URL：http://www.nr-c.com