



車両整備サービスの見える化による顧客満足向上と 革新的サービスの向上

有限会社サキハマ

県内初となるシャーシダイナモを導入し、サービスの可視化・計測数値を提供する革新的サービスにより新規顧客の開拓・顧客満足度の向上を実現出来る見込みがたった。メーカーカタログ値と比較することで現在の車両の状態を、数値で把握・提供することが可能になった。

導入前の課題

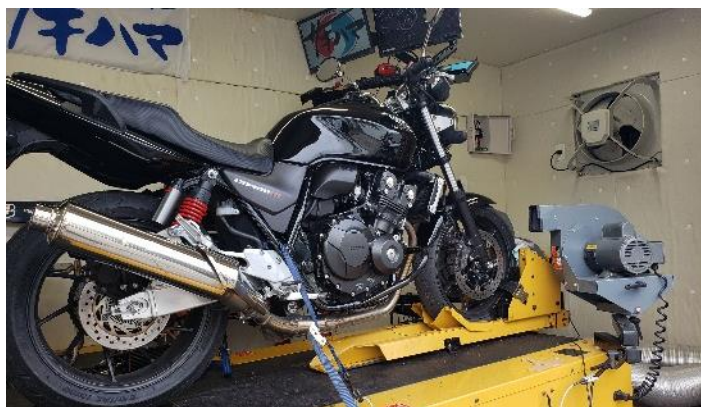
課題

当社は二輪車に関わる販売・修理・車検等を行っている。大手 3 メーカーの代理店であることや認証工場・指定工場であること、全てのメーカーの修理に対応出来ることが強みである。バイク人口の減少により、特に大型車両については販売・修理・整備においても年々縮小傾向にある。しかし、中～大型車は趣味の要素が強く、カスタムやメンテナンスにこだわりを持つ顧客が多い為、客単価の向上に繋がる。これまでカスタムや修理の際、整備者の感覚に頼る部分があり、コミュニケーション不足や誤認により、顧客からの信頼を失うことがあった。

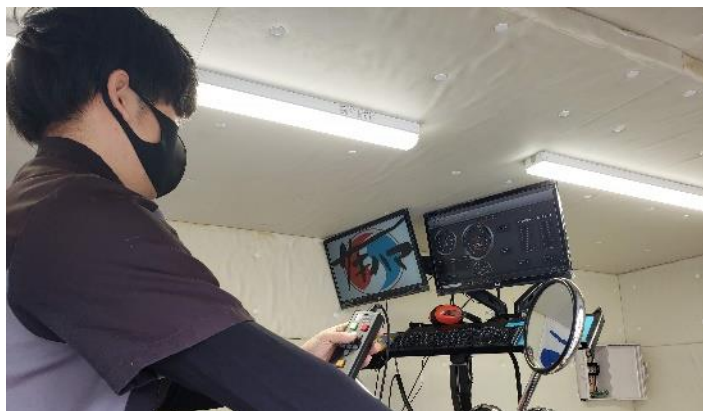
補助事業での取り組みと成果

取組と
成果

県内初となるシャーシダイナモの導入によるサービスの可視化・革新的サービスの提供を行い、中～大型車（250cc 以上の車輛）ユーザーへの販売強化・新規顧客の開拓・顧客満足度の向上を目指し本事業に取り組んだ。本事業では、本装置は車輛の性能に対する幅広い知識や、仕組みへの深い理解が必要になるため、専任の担当者を配置した。検証では、車輛のセッティングやカスタム前後のデータを数値化し、車輛の状態を確認。数値を見ながらのリアルタイムの調整など、勘に頼らない数値やグラフによるサービスの提供ができるようになった。



バイクを積載している状態



カスタム状況をモニターで確認



最新のバイクを先行して取り扱いしている



店舗外観

補助事業後の展開

本事業にて導入したシャーシダイナモは、車輛の状態を細かく調べることができる。メンテナンスやセッティング・カスタムの価値や必要性をアピールすることで、250cc 以上の二輪車を所有している層へ販売を強化していきたい。また、沖縄県内で本装置の取扱店がない為、県内各地のバイクイベントで本装置の有用性をアピールし、現在は那覇市近辺を中心に販売等を行っているが沖縄県本島内全域へ市場を拡大していきたい。

With コロナ、After コロナにおける取組

沖縄県では原付バイクは、交通の「足」として利用されるため、影響が出始めた2～4月は売上が半分になるものの、修理や車検などの必要性から5月以降は前年比と同じ程度まで戻った。しかし、バイク本体の購入が落ち込んだこともあり、セールの取り止め、テレビや雑誌などの広告の縮小の対応を行っている。一方で、延長保証の検討などを進め、顧客への継続的なサービス提供の体制を構築することができた。



代表取締役 崎濱 毅史

会社概要

事業者名：有限会社サキハマ

代表者：代表取締役 崎濱 毅史

住所：沖縄県那覇市古波蔵2-25-37

資本金：900万円

従業員数：9人

電話：098-854-0188

FAX：098-854-0222

設立年月日：昭和42年11月

業種：二輪車小売業 整備事業所

URL：<http://rental.sakihama.co.jp/company/index.html>