

# 有限会社窪田モータース

Pick Up!

平成29年度

## 事業計画名

車両管理の自動化によるサービス向上と  
固定客化による収益性の向上

## 概 要

来店される全車両に対し、ナンバーと顔認証を元にデータを自動登録し、車検や点検、タイヤ販売等適時的確な情報をサービスする社員にインカムで提供し、声掛けに活かす。

また、社員の営業力強化・均一化を図り、顧客満足度の向上に繋げることで、他社との差別化を実現する。

## 分 類

＜対象類型＞ 革新的サービス

＜事業類型＞ 一般型

## 成 果

固定客化を図るため、車番自動認識表示システム、顔認証システム、赤外線センサー、リンクドライブシステム、デジタルサイネージを導入しました。

2度目以降の来店客には「〇〇さん」とお名前でお声掛けができるようになり、今までよりも近い距離間で接待できるようになったことで、サービスの案内がしやすくなった。固定客化が図れ、客単価の向上に結び付けました。



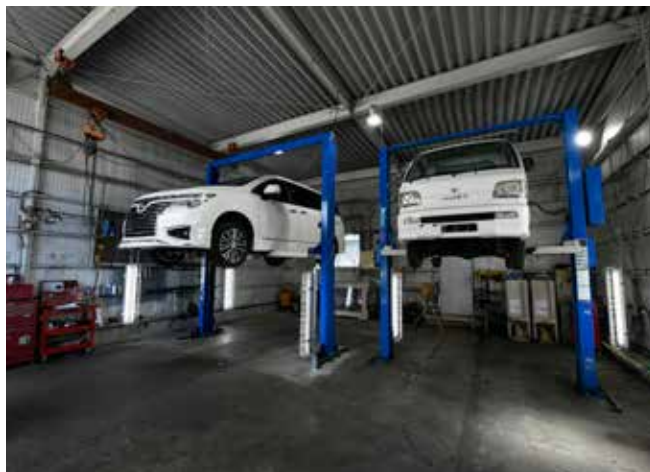
リンクドライブ  
システム診断中



リンクドライブシステム診断画面



笑顔の接客



車検・整備場

## 平成30年度

### 事業計画名

ガソリンスタンドのファクトリーオートメーション化による生産性向上

### 概 要

ガソリンスタンドのファクトリーオートメーション化を図ることで、来店客が望むサービスをワンツーワンで提供するとともに、各種工程の自動化を図ることで生産性を向上させ、同業他社との差別化を実現する。

車両管理の自動化、社員の営業力強化・均一化を図り、“特別感”の提供による顧客の固定客化を目指す。

## 燃料販売以外の部門に力を入れる

八ヶ岳の麓にあり、四季折々の美しい自然に恵まれ、高原野菜の名産地でもある諏訪郡富士見町。夏は避暑客、冬はスキー客でにぎわう高原のまちです。



諏訪南インターサービスステーション店内

町の大動脈ともいえる中央自動車道・諏訪南インターのほど近くにあるのが、窪田モータースのサービスステーション（SS）。近隣住民から観光客まで広く利用者が訪れます。

同社は1968（昭和43）年、自動車整備認証工場として創業。77年からガソリンスタンドとしての営業を始め、現在、燃料販売が7割、整備と自動車販売で3割弱の売上げ構成となっています。

スタンド業界共通の課題は、少子高齢化による自動車保有台数の減少、エコカーの普及による給油頻度の減少等による販売量の伸び悩み。

対策として同業社の多くが24時間営業のセルフSSに移行し低価格化に舵を切る一方で、同社は車検販売のシステム化、自動車販売のフランチャイズ加盟など、燃料販売以外の部門に力を入れる戦略を採りました。その結果、総売上げは減少傾向にあるものの売上総利益は每期増加傾向にあり、経営体質の強化につながっています。



自動車販売（ジョイカル諏訪南インター店）のチラシ

## “特別感”の提供で固定客化を目指す

一方で、同じ顧客に複数の社員が同一内容のセールスをして不快な思いをさせることも少なくないなど、課題も浮かび上がっていました。いかに、その顧客に対し特別なサービスを提供し、顧客満足度を高めるか。

そこで「特別感」の提供による顧客の固定客化

を目指し、平成29年度補正ものづくり補助金を活用。赤外線センサー、車番自動認識表示システム、顔認証システム、リンクドライブシステム、デジタルサイネージを導入しました。



車番自動認識指示システム

SS入口に設置した赤外線センサーにより来店を見逃さず、車両と来店客を自動認識することで、すべての社員が来店客の名前を呼んで接客できるようにしました。

また、来店車両すべてをデータ化し販売履歴・営業履歴を蓄積。さらに車両のコンディションの自動解析および遠隔診断を行い、顧客にそれらの情報を提供しています。このような車両管理の自動化・省力化により、車検整備、タイヤ販売等の営業力の強化と販売力の均一化を実現し、他店との差別化と競争力強化につなげています。



顧客に車両情報を提供するデジタルサイネージ

同社ではさらに平成30年度補正ものづくり補助金を活用し、ガソリンスタンドのファクトリーオートメーション化による生産性向上にも取り組んでいます。



諏訪南インターサービスステーション

## 有限会社窪田モータース

代表 代表取締役 窪田 貴晴

設立 1991（平成3）年5月

資本金 500万円

従業員数 4名

本社 諏訪郡富士見町落合2405-1

TEL.0266-62-5760 FAX.0266-62-8388

事業内容 自動車燃料・用品等車関連品販売、自動車販売、車検・整備・钣金、損害保険代理業

<https://kubota-motors.jp>

