

「メンテナンスカー」を活用した出張タイヤ交換サービスへの取り組み

「メンテナンスカー」を活用することで、当社の最大の課題である「繁忙期における生産性の向上」を実現するとともに、当地域にとって必要不可欠なタイヤ交換サービスにおいて顧客満足度の向上を図り、「車の相談ならアートオートで」と言っていただけ地域一番店をめざす。



取り組みの背景

但馬地域では、自動車は生活必需品の一部である。所有者の多くは冬季の降雪に備えスタッドレスタイヤに交換するが、その作業を整備工場やカーディーラー、タイヤ販売店等に依頼する。ピーク時には長蛇の列ができ、作業完了まで数時間待ちとなるケースも少なくない。当社においても、顧客から200台超の車のタイヤを預かり交換作業にあたっているが、多い時には1日50台もの作業を

行うこともあり、限られた人員では対応が困難になりつつあった。同時に、車検や各種修理作業もこなさねばならず、作業の効率化が大きな課題であった。そのような折、アイスクリーム販売店に移動販売車を納車する機会があり、「待つのではなく、出向いていく」という実店舗外でのサービス提供の可能性を見出し、専用のメンテナンスカーを制作するに至った。

取り組みの内容



【メンテナンスカー】

アイスクリーム販売店の移動販売車の改造を依頼した業者に、当社のメンテナンスカーの設計を打診した。タイヤ交換を行う車両への改造は初めてとのことであったが、タイヤの積み下ろしの利便性、オイル交換等付帯サービスのためのスペースの確保等、必要な機能についてしっかりと要望を伝え、設計、製作に臨んだ。タウンエーストラックをベースとし、電動リフト、タイヤラック設置スペース、エアチャックやオイルジョッキの取り出し口、収納型テント等充実した機能を装備したオールインワンの車両が完成し、タイヤ交換のみならず、オイルやライトバルブの交換といった様々な作業を客先において、一人の作業員で完結できるようになった。

当社の強み

- 1 顧客の要望に応じ、足早に動け小回りが利く柔軟性
- 2 あらゆる車の課題を解決するプロの見識
- 3 従業員全員が有資格者という高い信頼性に裏付けられた優良な技術

事業の成果



【本社整備工場】

作業効率化の促進による残業ゼロの実現

これまで、降雪期前後のピーク時には、タイヤ交換作業が急増し、毎日2～3時間の残業が慢性的に発生していた。特に、予約のない来店や車の引き取り、納車業務が大きな負担であった。しかし、メンテナンスカー導入により、引き取り、納車業務や来店でのタイヤ交換作業は劇的に減少し、従業員の減員があったにもかかわらず、今では、タイヤ交換作業のしわ寄せによる残業は皆無となった。その結果、いわゆる働き方改革が進み、従業員には心身ともにゆとりが生まれ、作業品質も一層向上した。また、客先への訪問が2往復であったものが1往復で済むようになったこと、複数台の作業を一度の訪問で完了させることができること、代車の貸し出し回数が6～7割減少したことなど、コスト面でも大きな削減効果があった。



【メンテナンスカーのロゴマーク】

顧客との対話によるニーズのくみ上げとPR効果

現在は、メンテナンスカーによる出張サービスは主に社長自ら行っている。これは、従業員が社内業務に専念できるようにするためであるが、社長自身が客先へ出向き、直接顧客と対話することで、顧客のニーズや課題を吸い上げることができるとともに、顧客との信頼関係を築くことができるという副次的な効果も生まれた。顧客との会話の中から、新車購入に結びつくこともある。また、導入当初はボディは真っ白のままであったが、2020年2月ボディにペインティングを施し、大きくロゴマークを入れた。これにより、走行中は非常によく目立ち、走る広告塔として当社のPRに大きな役割を果たしている。出張サービスについては、ホームページなどで大きく告知はしていないが、徐々に認知度が上がり、固定的に出張サービスを利用する顧客も増加している。

企業概要

株式会社アートオート

- 事業内容：自動車販売・自動車整備・損害保険取扱
- 主要生産設備：自動車整備用リフト、アライメントテスター、タイヤチェンジャー、貸し出し用車両10台 他

設 立：平成5年11月1日
代 表 者：代表取締役 上垣 賢二
所 在 地：兵庫県朝来市和田山町牧田656-1
T E L：079-672-1188
E - m a i l：art-auto@bz01.plala.or.jp
H P：http://art-auto.jp/
従業員数：5人(令和2年11月現在)
資 本 金：1,000万円

社長の声



代表取締役 上垣 賢二氏

メンテナンスカーでお客様を笑顔にし、業界を盛り上げる

「お客様から頂く笑顔が社員の笑顔になる」これが当社の経営理念です。タイヤ交換は決して儲かる仕事ではありませんが、お客様を笑顔にするためには、儲からなくてもやらなければならないことを愚直にやり通すという信念を持っています。それを極めようとしたのがこのメンテナンスカーです。同業者の方がよく見学に来られますが、どんどん真似てもらえればよいと思っています。それでより多くの方が笑顔になってこの業界全体が盛り上がっていくことが理想であり、私のビジョンです。