

「車のことなら何でもおまかせ」、 お客さまの安心が社員の誇り



おもてなし経営のポイント

- ❖ 毎月の個人面談による社員育成と意欲向上
- ❖ 多能工化による業務効率の改善と部門間連携の強化
- ❖ イベントで顧客の要望を聞き、改善結果も半年後の同イベントで顧客に報告

経営理念と企業文化

ほかに類を見ない「オールカーライフサポート」という事業

株式会社オートセンターモリでは、「ゆりかごから墓場まで、お客さまの車をお世話する」を合い言葉に、快適なオールカーライフサポートサービスを提供する。新車・中古車・損害保険の販売、車検はもちろんのこと、板金塗装、事故対応、レッカー、リサイクルや廃車まで、24時間365日、いつでも対応できる体制を整えている。「ここで車を買えば、すべてに対応してもらえる」という安心感を提供

することで、三重県の伊賀市、名張市の保有台数に占めるシェアは約25%に上っている。

同社は中古車販売業として創業したが、顧客満足を考え、顧客の要望について検討と改善を繰り返した結果、より喜んでもらうサービスとして、ほかに類を見ない「オールカーライフサポート」という事業に辿り着いた。

企業理念は4つある。「お客様に最高の満足を」、「社員に幸せな家庭を」、「会社にさらなる成長を」、「地域社会に大きな貢献を」。

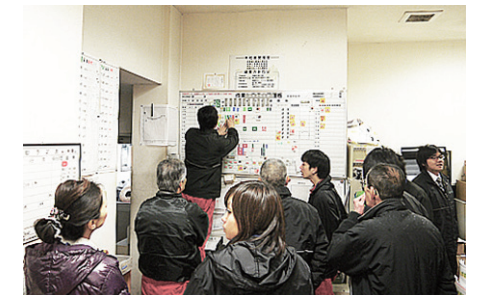
さらに経営方針と、経営方針を噛み砕いた「MORI'S mission」(行動指針)を作成、これらを毎日の朝礼時

に全員で唱和している。「お客さまが安心され、喜ばれている姿を見ると、お客さまが求めるサービスを展開できていることが分かる。正しいことをしているという実感が湧く」と、社員は語る。

社員の意欲・能力向上

毎月の個人面談による「大切にされている」実感

すべての社員は、所属する部門長と毎月個人面談を行なう。各部門長は一人ひとりの希望を聞きながら育成計画を作成し、半年ごとの評価会議



写真・左：毎朝の朝礼では、店舗内の全員が集まって理念やMORI'S missionの唱和をしている。
写真・上：サービスの拡大に伴い部署も増えたが、多能工化社員の育成により部門間の連携を強化している。

の席で、経営幹部がその進捗状況を確認するのである。

この個人面談には1時間以上が費やされる。毎月これだけを割く会社の姿勢に、社員は「大切にされている」という思いを持ってくれるという。ここでは部門長が社員へのフィードバックを行なうとともに毎月、計画を修正、達成に向けた取り組みを丁寧にアドバイスする。個人の悩みや希望を聞く機会にもなっており、総合的に部下を育成している。

個人面談でのこんな事例がある。もともと塗装の仕事に興味のあった営業担当者が、「営業で大きな経験を積めるのはありがたいが、やはり塗装の仕事がしたいです」と部門長に申し出た。それが社長に伝わり、現在では希望の塗装業務に就いている。社内連携を感じさせる話ではなかろうか。

オールカーライフサポートとして多様なサービスを展開する同社として

は、各部門の連携が質を向上させる鍵となる。このような観点から、ジョブローテーションを積極的に推進しており、社員の多能工化を進めている。利点は、一人の社員が顧客に提供できるサービスの幅が広がるだけではない。多能工化した社員が、前職で培った考え方を新しい部門に持ち込むことで業務改善が進むのだ。さらには部門を横断できる潤滑油的な人材が増えることで、部門の枠を超えたスムーズな連携が図れるようになる。加えて、ジョブローテーションによって多能工化した社員はリーダーとなる場合が多く、キャリアパスの一環ともなっている。

お客様との関係強化

社員自らが企画し、お客さまを思い本気で準備

年に2回、顧客への感謝を込めた

「特招会」というイベントが本店で行なわれる。約11,000世帯の顧客にDMを送付し、約4,000世帯が来場する。5,000坪の敷地内には露店、子供向けの遊び場などが設営され、ステージでは大抽選会、ゲーム、お笑いなど盛りだくさんな企画をして来場者を喜ばせている。

特招会は、それ自体が社員教育の一環だ。どうすれば顧客に喜んでもらえるだろうかと、社員が本気で企画し、みなで準備を行なうのだ。かかる期間は半年間。膨大な時間と労力を費やすことになるが、全店が一丸となることで、会社としての一体感の醸成にもつながっている。

また、当日はアンケートを配布し、日ごろの業務に関する意見や要望を回収している。そこで得た結果を吸い上げ、検討・改善した結果を、半年後の特招会で顧客に報告するのだ。こうした透明性もまた、安心感の提供といえるであろう。



本店で年に2回行われる特招会には、毎回4,000世帯もの顧客が来場する。



頂いた顧客の声を着実に改善へとつなげ、結果報告をきちんと顧客に伝える。

会社概要

- ・法人名：株式会社オートセンターモリ
- ・代表者：森 淳次 代表取締役
- ・所在地：三重県伊賀市安場1398-8
- ・設立年月：1976年4月創業、1977年11月設立

- ・事業内容：自動車販売、自動車車検、修理、板金塗装、レッカー、各種保険取扱代理店、中古部品販売、リサイクル工場
- ・社員数：正規73名、パート・アルバイトなど24名
- ・ホームページ：http://www.acmori.co.jp/