

IoT化で生まれる時間を活用 サービスの付加価値向上・働き方改革を推し進める

福島県いわき市内郷、平にてホンダ販売店を2店、中古車センターを1店、合計3拠点体制で営業展開している。経営スタンスは「顧客・従業員満足、コミュニケーション」。全国のホンダ販売店を対象とした顧客満足度調査においても常に上位の販売店である。また、同社は自動車の販売・整備を通じて、積極的に人の健康の維持と地球環境の保全に努めている。CO2排出量前年比30%削減を目標に環境保全活動も実施し、お客様や地域社会から喜ばれるグリーンディーラーを目指す。

- | | | | |
|----------|---|--------|---------|
| ● 所在地 | 福島県いわき市内郷高坂町8反田68-4 | ● 設立 | 1964年 |
| ● 電話/FAX | 0246-35-6970/0246-35-6971 | ● 資本金 | 2,789万円 |
| ● URL | http://dealer.honda.co.jp/honda-cars-iwakichuo/ | ● 従業員数 | 24人 |
| ● 代表者 | 代表取締役 小野 勝康 | | |



きめ細かな顧客対応によるサービスの付加価値向上

同社は管理作業の徹底した効率化を図り、効率化によって生まれた時間を顧客対応の拡充へ振り向けている。受付、営業や整備担当者全員で顧客対応ができる体制を敷くとともに、顧客訪問や予測整備アプリケーションを活用したSNS案内を補足する電話連絡等、顧客と数多くの接点を持ちながら、きめ細かなフォローや提案を継続している。顧客サービスの付加価値及び同社に対する顧客満足度は着実に向上しており、中には顧客からの口コミで他販売店から乗り換える消費者もいるほどである。



気軽に来店できる店づくりを追求

全社的なIoT化で業務効率化・生産性向上を促進

ナンバープレート読み取りシステムにて顧客来店、受付、整備作業までを一貫管理。受付・営業担当者はタブレット端末とスマートウォッチ、整備担当者・管理職はタブレット端末を活用してタイムリーに顧客対応内容を入力し、ペーパーレスによる効率的な顧客管理を徹底している。また、整備部門では紙による整備指図票は廃止し、実行すべき整備情報は担当者のタブレット端末へ送信。無駄な歩行、検索時間を減らすことで業務の効率化を実現した。加えて、測定工具や点検検査機器からの測定値をパソコンへ自動転送して手書き作業を省力化することにより、一層の業務効率化を図っている。



タブレットを活用してペーパーレス化を推進

働き方改革がもたらす発展的な人材活用・確保

業務効率化及び生産性向上から生まれる時間や利益は、長時間労働の改善、有給休暇の取得促進、更には給与として従業員へ可能な限り還元。働き方改革を推し進めることにより、従業員のモチベーションを高めている。また、同社の働き方改革の取組みは、就職説明会の場で「優良企業」として認知されることにもつながり、大学生や高校生に対する新卒採用活動においても追い風の効果をもたらした。業務効率化及び生産性向上が人材活用・確保に発展的な影響を与え、好循環を生んでいるのである。



営業・整備スタッフのみなさん