

自社開発の基幹業務システムの活用でトータル・カーライフ・サポートサービスを提供

同社は、全メーカーの新車・中古車を取扱うとともに、整備・車検・保険等のあらゆる顧客ニーズに応えるトータル・カーライフ・サポートサービスを提供している。中古車販売業向け基幹業務システムを自社開発し、仕入・販売管理・登録など業務の生産性向上を図るとともに、顧客情報を活用するCRMを通じて、組織的なサービス提供による顧客満足度向上を実現している。また、独自の従業員満足改善活動により、働き方改革にも積極的に取り組んでいる。

- 所在地 栃木県小山市東城南1-16-4
- 電話/FAX 0285-28-1111/0285-27-2500
- URL <https://www.tokyoauto.com/>
- 代表者 代表取締役 中村 浩志
- 設立 1973年
- 資本金 5,000万円
- 従業員数 158人



万全の整備体制とアフターサービスでCS向上

同社は、自動車販売台数減少していく市場で、販売よりも整備に重視した設備導入・人材育成を行い、ハイテク等、あらゆるメーカーの自動車整備できる体制を構築した。また、栃木・茨城県内に6拠点ある販売店全てに自社整備工場あり、顧客ニーズに応じて、スリットかつ丁寧な自動車整備を行っている。更に、自動車検査員、2級整備士などの資格取得のサポートや、社内技能コンクールを開催して、社員の技能・専門知識の向上にも取り組んでいる。



スキャンツールを利用した制御装置の点検

基幹業務システム開発による業務効率化と「生涯顧客」創り

同社は、仕入・販売・整備・会計管理などの基幹業務システムに、顧客情報、車両情報を連携させ、情報分析、資料作成もできる独自のシステムを開発した。このシステムを活用し、走行距離と整備履歴を組み合わせ、顧客のニーズ・声を収集・分析することで、適切なタイミング顧客が必要とするアフターケアやアフターサービスの案内可能となった。これにより、同社従業員の業務の効率化とともに、顧客満足度を向上させ、生涯顧客創りに取り組んでいる。



TCS(トータル・カーライフサポート)

人を活かす人材制度と従業員満足度改善活動で定着率向上

同社の人事評価時は、定量的に計れる成果ではなく、期待される行動といった定性的な評価をする等、各人の職務活性化に繋ぐ人事評価を実施している。また、従業員の定着を目的に、2013年から毎年実施している従業員意識調査の結果を基に、組織風土の改善活動を仕組化している。主体的に従業員全員参加する改善活動によって働きやすさと働き活きの両面を向上させることに取り組んでいる。その成果として、風通しのよい組織構築されており、就業時間短縮・女性の活躍推進といった改善も実現され、人材の定着化も図られている。



全社員研修(ビジネスミーティング)