

中部IT経営力大賞2014 大賞受賞

ITを活用して顧客中心主義経営を推進

株式会社 ホンダオート三重



林口 朋一 氏

株式会社ホンダオート三重 代表取締役社長

【プロフィール】

- 1942年 三重県津市に生まれる
- 1965年 成蹊大学政治経済学部 卒業
- 同年 (株)テクニランド(現株モビリティランド) 入社
鈴鹿サーキットで経理、レーシングコース係長
営業課長 を歴任後 退職
- 1977年 (株)ホンダオート三重を設立、社長に就任
現在に至る

【経営理念】

- 1. 常にお客様の満足を追求し、何事もお客様第一に考え対処する
- 2. 他社との差別化を推進し、顧客から選ばれる店となる
- 3. 社員の自主的、自立的行動を促し、その為の環境を提供する
- 4. 社会と調和し、社会に貢献する

■IT導入の背景と目的

【背景】

- (1) 新車販売が伸び悩む中、競争が激化し、新車販売の粗利が縮小傾向が読み取れた。
- (2) お客様の車に対するニーズが多様化、主要地盤である地方の特殊性も考慮する必要もあった。

【目的】

- (1) 新車販売以外の業務(中古車販売、板金・修理、保険、その他サービス等)を充実させること。
- (2) 競争が激化する中で、顧客の維持や新規獲得をするためには、「選ばれる店」づくりをすること。
- (3) 業容拡大に伴う社員の増加で、社員の意識のズレの修正やサービススキルの向上をすること。

■IT化の概要

- (1) 独自のデータ収集・分析による、他社にはない顧客サービスの展開

①安心ネットワークシステム(地域限定型ロードサービス)

「お客様が一番困る故障や事故の時、営業エリア内であれば30分以内に駆けつける」という、携帯電話を活用したサービスを開始した。

②業界では珍しい「年中無休・午後8時までの営業」

上記による出勤実績データを分析し、「休日と月曜日、午後6時以降」にも多く発生していることに気づき、第2月曜日の休店日、ゴールデンウィークやお盆休みを廃止し、営業時間も午後6時から午後8時までとした。

③「安心カーライフ倶楽部」

「安心ネットワークシステム」対応事例の故障原因を分析してみると、12か月点検を実施すれば防げていたものが殆どであることが判明した。そこで、定期点検の重要性をお客様に理解してもらうため、特典付きの会員制倶楽部を立ち上げた。

- (2) 独自データベースとグループウェアの融合による情報のフル活用

当社では、営業や経営に必要なあらゆるデータを収集・活用してきたが、後に「三重中データベース」として統合された。またそれらをグループウェアと組み合わせ、誰でも・何時でも・何処からでも見ることができ、双方向で意見が述べられる仕組みを構築した。

- (3) 業務用アプリの活用による業務の効率化

①「板金集中システム」の導入により、板金修理部門を本店に集約

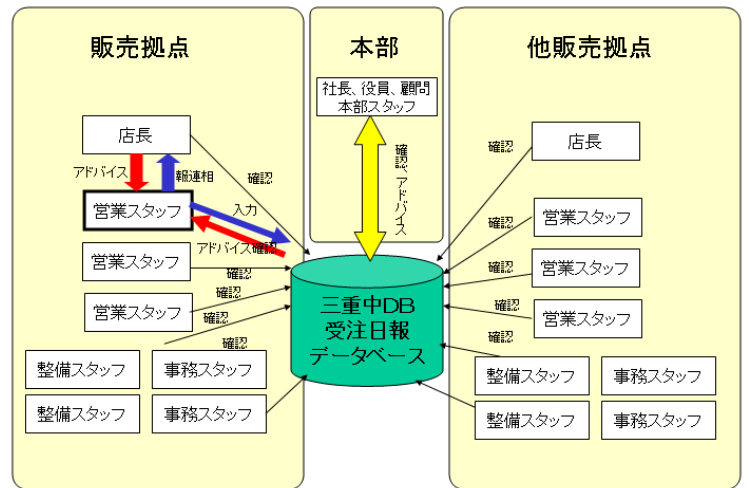
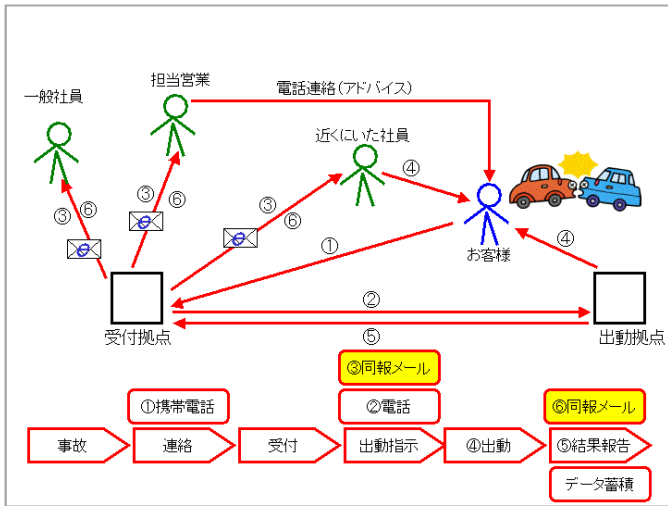
②DTP統合管理ソフト・大型プリンタ導入、専門デザイナー採用による販促物の内製化

③中古車展示場の展示キャパ増設とホームページ上のネット販売の充実

④営業マンのタブレットPCの活用、販売拠点における大型液晶モニター設置による販促

<安心ネットワークシステム概念図>

<社内情報共有・活用概念図>



■IT導入の効果

(1) 定量的効果

- ①リーマンショック、東日本大震災、タイの洪水と続いた新車の需要減退・供給不足下で売上高は減少した年度もあったが、売上総利益は右肩上がりに推移しており、着実に利益が出せる経営体質に転換しつつある。
- ②特に、新車販売以外の部門(板金・修理、中古車販売、保険等)の利益貢献度が大きくなった。
- ③平成25年1月、経営不振の近隣同業者を併合するなど業容拡大し、更なる地域シェア拡大を図っている。

(2) 定性的効果

- ①営業と経営管理に必要な情報が蓄積・活用されているため、情勢に変化にも素早い対応が可能となっている。
- ②当社独自の「三つのサービス」はお客様から好評をいただいております、競合他社に対する大きな差別化要因となっている。
- ③社員全員が情報を共有し、双方向で意見を述べる事ができる仕組みがあるため、以下の成果があった。
 - ・社員間のコミュニケーションが活発となり、社員の士気も高揚している。
 - ・「業務の見える化」が図られ、社員の早期戦力化が可能となった。
 - ・各拠点間やセールスマンどうしの競争意識が高まり、業績向上につながっている。
 - ・お客様へのきめ細かな対応が可能となり、クレーム件数の減少、クレーム対応期間の短縮化が図られた。

ITコーディネータから一言

井上経営コンサルタント事務所 所長 ITコーディネータ 井上 俊一 氏

当社は、長年蓄積してきた独自データによる気づきから、①「新車販売中心の時代が終わった」ことを確信し、他社に先駆け、修理・板金、中古車販売、その他サービスの充実に取り組んできたこと ②お客様のニーズを的確に判断し、他社にはないサービスを積極的に取り入れてきたこと により、リーマンショック、東日本大震災、タイの洪水等の危機に直面しても的確な対応ができ、経営不振の同業他社を併合するなど業容を拡大しつつある。

その背景には、IT経営を「独自能力の一つである」として、社長自らが率先垂範してきたこと、またメーカーでシステム開発を担当して入社した専務取締役がCIOとしてその資産を継承発展させてきたことがある。

また、当社のIT活用は、オフコンへの投資で失敗した経験も踏まえ、メーカーが提供する「基幹システム」以外のシステムの殆どは、汎用ソフトを使用するものであり、近時は大きなシステム投資を行ったことがない。まさに、「身の丈に合ったシステム投資」という考え方が定着している。

当社が行っているIT活用の手法は、中小企業のIT活用の参考となるのではないだろうか。

会社概要

所在地: 〒514-0815 三重県津市藤方1680-1

社名 : 株式会社ホンダオート三重 TEL : 059-225-7018
 代表者名 : 林口 朋一 FAX : 059-226-7710
 設立 : 1977年3月19日
 資本金 : 1,000万円
 売上高 : 4,485百万円(2014年度)
 従業員数 : 125人(2014年度)
 事業内容 : 自動車販売・サービス業
 URL : http://www.hondacars-mienaka.co.jp

