

逆境の中で生み出したマイカーリース 「乗るだけセット」で、企業を復興

有限会社西自動車商会 代表取締役 津嘉山修さん

5年間に必要な車検代、税金、オイル交換などのメンテナンス費用まですべて込みの月額定額料金で新車をリースする西自動車商会の「スーパードライビング」は、このリース方法を提供して10年余、経営は右肩上がりであり続けている。3年前ほど前からこのスキームを県外の業者に販売しており、すでに全国の56社がこの方式で車を販売しているという。津嘉山修社長は、商品開発の経緯などをこうがった。

「乗るだけセット」が、ただでさえ支持されている理由をどう分析されていますか。

まず、この仕組みですね。月々定額のリース料金で気軽に新車に乗れて、その料金には車検やメンテナンスの費用も含まれています。お客様にとっては月々の決まった額を支払うだけでよく、車の維持管理をやらなくていいという分かりやすさ、利便性が評価されているのだと思います。

この「乗るだけ」という名称も、実はお客様が「おまかせ」から生まれたものなんです。当初は、「マイカーリース」「パリコレセット」と名付けていましたが、お客様から「乗るだけ」が良いんだね、という問い合わせがヒトになつて



津嘉山修(つかやま・おさむ)さん
1963年生まれ、北谷町出身。1988年、(株)オークス入社。1997年、(有)西自動車商会入社。1998年、代表取締役就任。マイカーリース業務開始。2005年、「乗るだけセット」商標登録取得。2006年、「乗るだけセット」全国展開開始。「乗るだけセット」の販売方法で「お客様」「販売店」「リース会社」のWIN WIN WINを実現し「三方良し」の経営を全国的に推進している。

り、10巻セットの教材DVDも昨年仕上げました。これらをまとめたシステムそのものを販売するという形になりますね。

「このスキームを購入された会社の反応はいかがですか。」

沖縄でも同じなのですが、便利という声、安心という声が多いですね。メンテナンスなどを管理する煩わしさが無いところが、特に女性ユーザーに受けられているようです。もちろん、その会社自身が信頼されているということが一番なのだと思います。

「意外なもののような、いわば至れり尽くせりのサービスが、これまでなかったということですね。」

そうですね。今までの車の購入方法にはなかったでしょうね。車を売ってメンテナンスの案内まで提供するけれど、管理は顧客に任せるといのが一般的で、それらを含めて販売契約の中に入れ込む形式は「乗るだけセット」だけですから。

「どのようなリース方法で、車メーカーや部品、消耗品などの取引先との連携もうまくいき、相乗効果を生み出しているというお話を聞きました。」

そうですね。例えば、我が社では「乗るだけセット」のお客様の車のオイル交換に、サーレインオイルというドローの車のオイルに交換して、車の燃費なども好影響を与えたり、値の段の高いオイルを使っています。このオイルの販売量も、昨年は我が社が全国で1位となり、その業者さんとの関係もますます良好になっています。

また、スキンの新車販売実績では、2003年から県内販売1位を維持し、2006年から昨年末まで連続で全国ベスト30位以内の企業と与えられる全国最優秀賞を受賞しています。

「このままでは会社が潰れる」「危機感が生まれたアイデア」

「そもそも、この「乗るだけセット」はどのようなきっかけで誕生したのですか。」

私の会社の会社に入社したのは1997年(平成9)年。当時社長はたまた義父が病で倒れたことがきっかけでした。そのころは中古車販売が事業



車の点検は西自動車商会の十八番。整備中も耳にインカム。顧客サービスの充実を図るため、常に他のスタッフと連携できるようにしている

業の中心でしたが、業者が乱立し、とても厳しい時代でした。そこで、車検整備を中心とする業務形態にシフト。まったく別の会社から営業として会社に入った私は、必死でチラシを配り、地域の家庭を回って働きました。ほかの社員も頑張りで、1年で前年比500台増の注文を受けられるようになったのです。

一時的に経営も盛り返したのですが、一度来てくれたお客様も、「他店で車を買ったので車検は他店にお願いするから」と、次の車検を断るなど、なかなか長期の顧客にはなっていないんです。中古車販売だけでは難しい。中古車車検が中心だと将来的に不安だ、ならば新車も販売するしかない。そうは思っても、競争相手は多く、資金的にも大きなお金が必要で、なかなか手を出せるものではありません。そんなときに思いついたのが、新車のリース販売だったのです。我が社が自信を持っている車検整備、定期点検などをセットにした商品なら、顧客もリース会社にも喜ばれ、さらに自社の得意分野も活かすことができます。

そこで、入社して翌年から、すぐにマイカーリース業に乗り出しました。外部から突然やってきた男の突飛なアイデアに、最初はみんな戸惑ったと思います。納得しても、年間300台の積りしかありません。私は、年間300台で継続の契約が取れるようになるまでは、一人で営業をしていました。

「そのご苦労と実績があつて、社員との共感が得られ、今では企業全体がひとつになつて「乗るだけセット」に取り組んでいるのです。」

商品の質が高ければお客様も喜びます。

「ありがとうございます。」



作業工程表は、全社員が見られる場所に設置。顧客サービスの徹底に有効活用

サビドテーブル

「乗るだけセット」は、津嘉山修さんが考案した新車販売の仕組みで、倒産寸前だった西自動車商会を、わずか数年のうちに全国有数の新車軽自動車販売会社として仕上げた。では、「乗るだけセット」の仕組みは、どういったところから生まれたのか。

「乗るだけセット」は、顧客を囲むための「テーブル」による。その「テーブル」は、来店したお客様を囲むように設置する。真心のこもった接客が求められる中で、更なるサービス向上を目指して、リピーター購入に力をつけているのだ。

津嘉山社長は、「リピーターホルダー」を接客サービスの基本としている。店頭では、お客様が来店するまで、顧客満足度の精神がみなぎっている。また、顧客一辺倒で、隣り同士の従業員同士が互いに注力し、一丸となって営業活動に取り組んでいる。

津嘉山社長は、まさに接客を実践し、おもてなし、さらには経営者である。

沖縄県産業振興公社
中小企業支援センター
高世川 俊郎

海外事務所 REPORT

交流拠点や企業ネットワークを活かそう 中国WUB(中国進出沖縄企業会)で広がるビジネスチャンス

【福州】

福建省を拠点とした中国市場への企業展開のために「福建・沖縄友好会館」があります。また、中国進出企業家等が結成した「中国WUB(World wide Uchinanchu Business Association)中国進出沖縄企業会」も福州を拠点に活動しています。

最近では、いわゆる本土企業家(ヤマトニュー企業家)が福建省の経済・市場動向あるいは沖縄と福州との経済交流などの情報収集に事務所を訪問するケースも増えてきました。なかでも、「福建省と日本(静岡や大阪など)との交流拠点として人材交流セミナー的な機能を構築し得るだけ」との構想の下に友好会館の活用を申し出る企業も出てきました。これまでの動向をみると、地域活動拠点(共同事務所のなびつき)が各企業等の事業展開にとって相乗的な力となることを期待できます。言うまでもなくそのためには、今後、拠点活用方法の再構築と企業活動の相互連携機能の強化に努力が必要とされます。

このようなかで、現在、産業振興公社福州事務所は入居企業あるいは沖縄県内企業



中国WUBが中心となって、国際的な商談会・展示会に沖縄の商品、観光説明会が福州で展開された

業の情報提供をはじめ、中国WUB企業家会員への情報提供やWUB事業(沖縄WUB福建省視察事業、世界WUB国際会議上海開催事業等)の協力・支援を行うなど、さらには、商談会・展示会等での共同PR活動などに参加しています。

福建省では国際商談会や展示会の主なものとして、アメイ市と福州市でそれぞれ9月と10月、6月と7月、3月と4月開催されています。特に、昨年の5月は中国WUBが中心となつて、関係者による共同出展を成し得ました。中国WUBのネットワークを活用してWUB会員の関連企業が上海や沖縄側から参加するなど、幅広い商談活動が繰り広げられました。沖縄のモク、健康食品や県産化粧品などの紹介をはじめ沖縄地元旅行社による沖縄観光スポット説明会の開催などが福州会場で行われました。

この結果をみると、関係企業の連携による商談会での宣伝効果は大きいと言えるでしょう。日本茶、茶道、沖縄エイサー、ブクク茶(琉球伝統)、沖縄の自然・景観・沖縄観光、沖縄の海(モク、観光スポット)日本式建築様式・畳など、沖縄・日本文化の紹介と連動した各企業の商談・活動動は確かに中国側から成るためです。

そこで、企業自らが成果を達成し沖縄経済に寄与するためにも、経済・文化・教育など人的交流の拠点である「友好会館」の活用と、中国貿易・取引を行う県内企業あるいは中国進出企業、さらには中国WUB機能とそれを有機的に結びつける環境作りが必要であり、そのためには、関係者の層の連携と協力が必要でしょう。

【お問い合わせ】
電話 +86-591-87810493
Eメール: okinawa@pub21z.fcn
公社海外事務所ホームページ
http://okinawa-rip.jp/kaigai/