

お客様へのサービス充実にあくろベースは欠かせない エヌコンピュータ(兵庫県伊丹市)

従来、自動車販売店や整備工場からの仕事を請け負うことが多かった板金塗装工場と、一般のカーオーナーを直接結びつけることに一役買った軽補修フランチャイズ。それまで考えられなかったTVやFM放送といった宣伝媒体を通じて、板金塗装工場の存在が一般に知られるようになったことは、言うまでもありません。

一方、軽補修の認知度が高まるにつれ、新しくこの事業に取り組む例が増えたことも事実で、整備工場やSSといった自動車関連業者は言うに及ばず、まったく異なる業界からの参入も目立つようになりました。

今回、あくろベースユーザーとしてお訪ねした「エヌコンピュータ」の中西輝在社長も、元は大手家電メーカーのソフト開発技術者だったという異色の存在です。

■軽補修フランチャイズの営業から ショップオーナーへ

中西社長に、どのような経緯で軽補修ショップの経営を始めることになったのかをお聞きしたところ、「サラリーマンを辞めて、すぐにこの業界に入った訳ではない。仲間と共に興したソフト開発会社で、中古車オークション関連のソフトを扱ったことが、自動車業界に踏み込むきっかけになった」とのこと。

ちょうど中古車オークションの電子化が飛躍的に進んだ時期とも重なり、業界関係者とのつながりが深くなったそうです。

そのような関係の中で、社長がつぎに取り組んだのは、板金塗装工場の経営ではなく、代理店として軽補修のフランチャイズショップを広める仕事で、多い時には20店近い営業先を抱えていたと言います。

社長は、「このショップも、元々別の人にやってもらう予定だったが、事情があってキャンセルになったもの。好立地だったので自分で経営することにしたが、それまでスプレーガンも握ったこともなかった」とのことですが、短期間で補修技術を身につけると共に、フロント業務や見積りもマスターしたそうです。

■販売しているのはサービス

同店は2002年3月に開業。前述のように、当初は社長もスプレーマンとして塗装作業に従事したそうです。現在の現場スタッフは、塗装2人、板金1人、フロント1人の計4人。これだけの人数で、板金塗装を主体として新車・中古車販売、買い取り、ディテールリング、保険販売、車検・整備受付といったサービスを展開しています。

「以前は、板金塗装の入庫を増やすために低単価で数をこなすような仕事もしてきたが、業容を拡大させたことで車両販売に保険が付属し、その後、車検・整備、ディテールリング、板金塗装と多くのメニューが好循環するようになってきた。結局、板金塗装の飛び込み客を待っているだけではだめで、自社のお客様を創造し、囲い込んでいく努力が必要だった。そのためには、お客様の望むサービスを、どうすれば提供できるかを考え続ける必要がある」と社

長は語ります。

■塗料に求めるのは「作業性、仕上がり、コスト」

さて、使用する資材・消耗品も常に厳しい目で選定している社長のこと、当然、あくろベースの導入に際しても、そのメリットをしっかりと見極めたそうです。

社長は、「塗料に求める性能は、塗りやすさと仕上がり。あくろベースは1液ベースとしては後発とのこと。色々研究つくされているようで、特にパールカラーが塗りやすい点が気に入っている」。また、「軽補修ショップということもあり、単価の低い仕事も入ってくるため、消耗品についてはコストが低ければ低い方がうれしいのは言うまでもない。あくろベースは塗料としての完成度も高く、財布にも優しい」と大変ご満足いただいているようです。

最後に、今後の展開について社長に伺ったところ、「軽補修ビジネスといっても、“早い、安い”だけを売り物にしては発展が望めないだろう。前述したように多角化で顧客の定着を図ると共に、従来の自動車販売店に無いスピード感溢れる、小回りの効いたサービスを提供していきたい」と語ってくれました。

社長のめがねに叶ったあくろベースなら、きっと求められるスピードにも充分に応える性能を発揮していくことでしょう。

