

# 知恵の経営報告書

—地域に根ざした愛車の身近なかかりつけ医として！—



三和モーター商会

**MIWA MOTOR CO.**  
DREAM FACTORY

# 目 次

1. ご挨拶 .....	2
2. 会社概要 .....	3
3. 私たちの歩み .....	4
4. 経営理念 .....	8
5. 私たちが目指すお役立ち .....	12
(1). 一般整備	
(2). 車検・点検	
(3). 新車販売	
(4). 中古車販売	
(5). 任意保険	
6. 蓄積された私たちの知恵 .....	24
(1). 徹底問診力	
(2). 徹底説明力	
(3). 徹底3S力と作業効率化力	
7. 今後の事業展開 .....	30
(1). 私たちを取り巻く環境	
(2). クロスSWOT分析	
(3). 今後の事業方針	
(4). 今後の事業展開	
(5). 地域との多様なコミュニケーション機会を活かします	
(6). 地域密着型のシェアアップ戦略マップ	
(7). 地域に求められる徹底思いやり力	
(8). 過去から現在、そして将来の知恵の経営	
(9). 経営のものさし	
(10). 私たちは学び、成長し続けています	
8. アンケート集計結果 .....	42
9. あとがき .....	45

# 1. ご挨拶

私どもは家族で自動車の販売、整備業を営む、いわゆる町の小さな自動車屋です。創業者である父がたった一人で自転車屋から始め、今年で50周年を迎えます。

技術の進歩が目まぐるしい自動車産業の歴史の中でも、ここ数年は特に激変の時代に入ると言えると思います。

また、少子高齢化、地域の深刻な過疎化などの社会現象だけでなく、CO2削減など、環境意識の高まりから電気自動車、ハイブリッドカー等の急速な普及が進み、これらメンテナンスフリーな車が増加していく状況は自動車販売、整備業を営むものにとって新しい価値の提供ができる経営の仕組みづくりを求められているといえます。

今回、そんな中で自社の強み弱みは一体なんなのか？なぜお客様に50年間もの間支持されてきたのか？お客様は三和モーター商会に何を求めて下さっているのか？を振り返り、今後の進むべき道を探る為に、この知恵の経営報告書を作成することにしました。

その目的として3つの目的を掲げました。

1. 自社の強み、弱みを知り今後の自社の経営ビジョン、戦略、方針を定め今後の進む道を探ります。
  - ・これまで何が強みで何が弱みなのか自分でも分からず、また明確なビジョンもなく仕事を営んできました。今回、これをきっかけにしっかりと方向性を出していきたいと思えます。
2. 決して便利ではない地域で、便利な乗り物である自動車に携わる仕事を通じて末永く地域に根ざして地域のお役に立ちたいと思えます。
  - ・私達が成長し発展していく事こそが地域社会に貢献することにつながるのだと信じています。
3. 同じ様な厳しい環境にある自動車整備業に携わる仲間のみならず、異業種でも同じような悩みを抱える方たちと共に育ち、学びあい、成長発展を目指します。
  - ・商工会の青年部の仲間でも本業だけでなくアルバイトなど、副業を持っているものが複数います。そんな仲間達の手本とまではなれませんが刺激にでもなればと思います。

この報告書を通じて一人でも多くの方に三和モーター商会を知って頂き、この地域でなくてはならない存在であり続けたいと思えます。

代表者 樋口真一



2

## 2. 会社概要

- ・会社名 三和モーター商会
- ・創業 昭和36年3月3日
- ・代表者名 樋口 真一
- ・従業員数 3名
- ・売上高 38,000千円
- ・事業内容 自動車販売整備業
- ・所在地 京都府福知山市三和町菟原下16-8
- ・エコガレージ認定工場・エコマイスター届出
- ・各メーカー新車中古車販売、  
車検、点検、一般整備、钣金、自動車保険、タイヤ、  
バッテリー、オイル交換、用品販売
- ・Webサイト <http://www.kisnet.ne.jp/~miwamotor/>



# 3. 私たちの歩み

創業期(創業者 太一)

( 昭和 28 年～昭和 41 年 )

年月	事業の変遷	事業のエピソード
昭和28年～ 昭和35年	<ul style="list-style-type: none"> <li>昭和28年4月から京都市内の佐野商会に就職。昭和33年からは同じく京都市内の京都ホンダモーターで修行。</li> <li>社長からも勧められ、地元での創業の準備を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創業前、すぐ斜め向かいを含め、半径200メートル位の所に同業者が2軒あり、創業資金を借り、農協へ行くと「近所に2軒も同業者があるのに、無理や。やめときな」と言われたが、当時議会議長をしていた父親の顔もあり借りる事が出来た。</li> </ul>
昭和36年3月3日	<ul style="list-style-type: none"> <li>三和町菟原の自宅で、自転車とバイクのみ取扱い、開業。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創業当時、自分で準備していたお金は、蛍光灯を買うとすぐに底をついてしまった。</li> <li>ある日、寝転んで上を見上げると、すすけた藁葺きの天井が見え、「早く、この生活を抜け出したい」と強く思った。</li> </ul>
昭和39年12月	<ul style="list-style-type: none"> <li>整備士3級の資格を取得する。</li> <li>4輪自動車の扱いを始める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当時、旧三和町内の他にもあった自転車屋なども次々と職業替えしていった。</li> </ul>
昭和40年10月3日	<ul style="list-style-type: none"> <li>和子と結婚。</li> <li>ローン制度がない中、割賦販売を始めた。</li> <li>信用金庫の協力を得て複式簿記を習得する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>結婚と同時に和子が運転免許取得。当時では女性の運転免許取得者は稀であった。</li> <li>現在も私たちが会計決算まで処理する。</li> </ul>

昭和36年型 三菱 360



↑ 創業当初の店舗兼自宅 →

店舗前はまだ未舗装でした。



成長期(創業者 太一)

( 昭和 42 年～昭和 63 年 )

年月	事業の変遷	事業のエピソード
昭和42年 9月23日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新国道の完成に合わせて、現在の所在地である国道9号線沿いに工場・店舗を移転した。</li> <li>・従業員1名雇用(昭和46年まで)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・移転に合わせて開店記念展示会を開催し、2日間で120人もの方に来場して頂き4輪自動車の時代の到来を感じる。</li> </ul>
昭和43年10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認証工場の規格が変更になり面積が不足したために工場を建て増した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自転車及び単車の取扱いは自然と少なくなり徐々に軽自動車を中心とした自動車のための取扱いとなっていく。</li> </ul>
昭和43年 12月26日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現代表:樋口真一 誕生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・将来の後継者誕生。</li> </ul>
昭和44年6月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認証工場の指定を受ける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昭和48年より主力の軽自動車の車検が開始されることになり、認証工場となる。</li> </ul>
昭和46年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昼夜いとわず働きつめのフル稼働(夜の営業活動)の状況が続き、売上げも順調に伸びる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・激務により肝臓を悪くし、約2ヶ月半入院する。</li> <li>・その間、平安三菱自動車販売(株)(今の京都三菱自動車販売(株))より無償でサービスマンを派遣を受ける。</li> </ul>
昭和47年  2柱リフト	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣の整備工場の中ではいち早く2柱リフトの導入し、一日に多くの処理台数に対応した。</li> <li>・既存ユーザーも増え、困ったときのヘルプが所かまわず頻繁にあり、救援依頼で走り回る。</li> <li>・家族経営に切り替える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クラッチすべり等で動けなくなる車が多く、六甲山や、老ノ坂峠から50～60キロメートルもの距離をけん引で帰ってきたこともあった。</li> </ul>
昭和48年10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・軽自動車の車検開始</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オイルショックでオイルがなく、京都までオイルを買いに行った。</li> </ul>
昭和51年3月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・創業15周年を迎える。</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・5月に記念展示会開催(三菱新型車スポーツカー全盛期でギャランGTO登場)</li> </ul>   <p>←昭和53年型三菱ミニカ</p>
昭和53年4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・和子が3級整備士を取得。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1年間勉強し3級整備士を取得する。</li> </ul>

## 私たちの歩み

成熟期(現代表者 真一)

〔平成元年～平成11年〕

年月	事業の変遷	事業のエピソード
平成元年3月	<ul style="list-style-type: none"> <li>国立舞鶴工業高等専門学校・機械工学科卒業。</li> <li>三菱製紙(株)入社</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ものづくりに憧れ、全寮制の高校に進学する。</li> <li>自動車とは関係のない長岡京市の会社に就職する。</li> <li>母親の体調が優れず、家業を継ぐ事を決断する。</li> </ul>
平成3年1月 平成3年6月	<ul style="list-style-type: none"> <li>平安三菱自動車販売(株)入社。</li> <li>3級整備士を取得する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>京都市内の自動車販売会社に転職。</li> </ul>
平成4年11月	<ul style="list-style-type: none"> <li>三和モーター商会入社</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>母親の体調悪化の為予定を早めて入社する。</li> </ul>
平成5年 平成5年12月	<ul style="list-style-type: none"> <li>新車・中古車の販売台数、年間50～60台</li> <li>2級整備士を取得する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>バブルの余韻もあり、比較的自動車の販売は好調だが、展示会などは開催しても、お客様も「展示会慣れ」してきている事もあり、2日間で10組程度と低調に終わる。</li> </ul>
平成9年7月	<ul style="list-style-type: none"> <li>私たち独自の中古車の保証書を作成する。(下記写真)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様が他店に展示してある中古車を回して欲しいと言われ、販売したところ約一年以上経過後にオートマチックトランスミッションが壊れ、何を言っても納得してもらえず全額補償。それを教訓に中古車の保証書を作成した。</li> </ul>



私たち独自の中古車保証書



平成3年型三菱パジェロ

第2創業期(現代表者 真一)

平成 12 年 ~

年月	事業の変遷	事業のエピソード
平成12年1月 平成14年4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業継承により代表者交代。</li> <li>・結婚し妻(文栄)も事務処理を担当する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・父親が地元自治会の会計になったのをきっかけに、世帯主と事業主を合わせて継承を進める。</li> </ul>
平成17年5月  平成17年9月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ザーレンオイル(おすすめオイル)の取り扱い開始。</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>・福知山市倫理法人会に入会する。</li> <li>・お客様感謝祭開催。</li> </ul>  <p>オイルキープ成約リボン</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ある他社の整備工場見学をきっかけにザーレンオイル(おすすめオイル)を取り扱う。私たちより少し大きい位の規模の工場なのに、自作の説明ツールを作成されたり、お客様に来店して頂く工夫をいろいろとされているのを見て、まだまだ工夫が必要と感じる。</li> <li>・オイルをあらかじめ20ℓ先に購入して頂く、オイルキープを開始して間もなく、お客様感謝祭を2日間開催。48組73人の来店で19件のオイルキープを獲得。2010年10月現在80名のキープ会員。</li> </ul>  <p>オイルキープチケット</p>
平成18年10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中小企業家同友会に入会する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経営者の学びの会に参加するようになり、ネットワークも広がり始める。</li> </ul>
平成22年  イーカーリースおまかせぱっく	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ザーレン・コーポレーションの取り扱い「イーカーリースおまかせぱっく」(メンテナンス付カーリース)の販売開始。</li> <li>・埋め込み式リフト購入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様に安全に車の下に入って確認いただけるようになりました。</li> </ul>  <p>埋め込み式リフト</p>

## 4. 経営理念

- ◆ **私たちは感謝の心と笑顔で安心と安全をお届けします。**
  - お客様や地域の方々に育てて頂いたからこそ、今の三和モーター商会があります。その感謝の心を笑顔に変え、安心と安全と言う形で、お返しできればと思っています。
- ◆ **私たちは社員一人一人が夢を持ち常に向上心を持って仕事に取り組めます。**
  - 夢を持ってない時代とよく言い、ぬるま湯的な所で満足してしまいがちですが、現状で満足せず、常に上を目指して進化していきたいと思えます。
- ◆ **私たちは会社と社員の成長を通じて地域社会に貢献します。**
  - 私達が学び、成長することこそが、地域社会への最大の貢献だと考え、地域の行事などにも積極的に参加し、その中心となって活動します。
- ◆ **私たちは循環型社会の一員として地球環境の改善に貢献します。**
  - CO2の排出や騒音など一歩間違えれば、地域や地球の環境に悪影響を及ぼしかねない自動車を、適切な整備やアドバイスをする事により、地球環境の改善の役割の一端を担いたいと考えています。

### ～理想の実現への思いと、私たちが大切にしている行動～

感謝の心

お客様はもちろん、取引先、地域の皆さまに常に感謝の気持ちを持って接していきたいと思えます。

例えば ⇒ 「時間を問わず真夜中でも、お困りで声をかけて頂いたときは、何をおいても駆けつけています。」

安心と安全

お客様はもちろん、取引先、地域の皆さまの安心と安全を提供していきたいと思えます。

例えば ⇒ 「命を預かる車です。整備は時間をかけてしっかり行なっています。」  
「納車後のクレーム件数ゼロを目指します。」

夢を持つ

夢はビジョンになり、目標という努力の源泉になります。夢に向かう気持ちが自身を成長させてくれます。

向上心

車の技術は日進月歩しています。また、経営者としての見識を高めるために、常に学ぶ姿勢を持ち続けます。

KPI ⇒ 「経営者としてのマネジメント力向上のための講習会・研修会に参加しています。」(月6回)  
 「おすすめオイルの研修を、丹波地区のリーダーとして行っています。」(年8回)  
 「整備にかかる研修会には欠かさず参加しています。」(年6回)  
 「整備の他社事例の導入件数」(累計10件→毎年3件以上導入)



ザ・レンニューリーダー会スペシャルミーティング



中小企業家同友会丹後支部  
設立25周年記念式典

成長

個人が成長する事で会社が成長し、会社が成長する事で地域社会へ貢献できることが大きくなるという思いで日々取り組んでいます。

地域社会に  
貢献

日々のお客様とのおつきあいだけでなく、地域行事には積極的に参加し、期待される役割やリーダーシップを発揮します。

KPI ⇒ 「消防団活動や地域振興のリーダー的な立場で活動しています。」(年50日)  
 「個人事業だからこそ意思決定が早く、小回りが効きます。」(クレーム対応・2時間以内対応)  
 「地域交通安全活動推進員として活動」(年40回)

## 循環型社会

リデュース、リユース、リサイクルの精神で、車の整備も積極的に中古部品や再生部品を提案していきます。

## 地球環境の改善

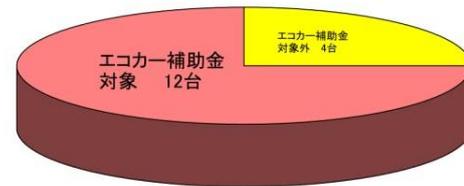
車をベストな状態に保つ事が有害物質の排出を減らす事につながります。環境に配慮した車の買い替えの提案や、整備の提案により環境改善に役立ちたいと思います。

KPI ⇒ 「有害物質(CO2)の排出を減らし、環境に配慮した車両の販売促進(販売総数の60%/今年度実績12台)に努めています。」  
「中古部品、再生部品が特定の整備に占める割合」(現在10%→目標20%)



ハイブリッド車

エコカー補助金対象期間中の新車売上内訳



2009年4月～2010年9月

**理念は私たちの行動規範にすべきものです。  
今後も、家族ともどもこの理念に徹し、これに沿ってぶれない  
経営をしていきます。**

## ～私たちの思いと行動の羅針盤となるお客さまの声～

### お客様アンケートより

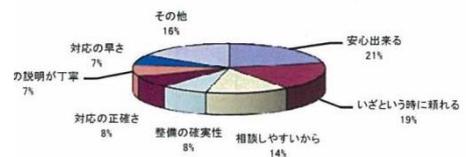
Q:あなたが当店を利用する理由は何ですか？(複数回答可)

安心出来る	41
いざという時に頼れる	36
相談しやすいから	27
整備の確実性	15
対応の正確さ	15
整備後の説明が丁寧	14
対応の早さ	13
※その他	32
合計カウント	193

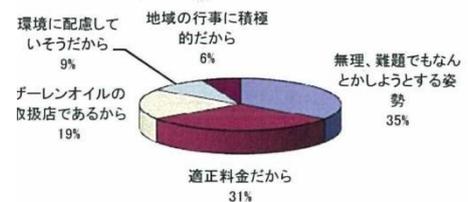
#### ※その他の意見

無理、難題でもなんとかしようとする姿勢	11
適正料金だから	10
ザーレンオイルの取扱店であるから	6
環境に配慮していそうだから	3
地域の行事に積極的だから	2
合計カウント	32

お客様が当店を利用する理由



その他の理由



Q: 当店を利用する理由が具体的にあれば書いてください。

- ・家が近いから
- ・親切に教えてもらえるから
- ・工場が整理整頓されていたから
- ・店主の人柄
- ・大阪から帰ってきて30年お世話になっているから
- ・信用できる(何に対しても)
- ・事務所内の整理整頓、真ちゃんの人間性
- ・すぐ来てくれる
- ・事故のおりの対応、何かあればすぐに対応していただける。
- ・車の話も聞きやすいですが、お金の話をするのにも言いやすい事です。
- ・行かしてもらったら、嫌な顔せず対応してくれてやから。
- ・車のこととか分かりませんが私にも分かりやすく教えてくださるしその人に応じた対応をしてくれるからです。
- ・それにここに任せたら安心です。
- ・急な車の不具合を連絡しただけで具合を見にかけ付けてくれた。
- ・こちらの都合第一に考えてくれる。
- ・いつも助けてもらってます。
- ・家族揃って親切
- ・何を聞いても必ず答えが返ってくる

～愛車の身近なかかりつけ医として～

# 5. 私たちが目指すお役立ち

## 1. 一般整備

### (1) 車のタイプに応じた最適なオイルの提供(省燃費オイル)

お客様の車にはどの様なオイルがよいのかをオイルテスターや粘度比較管を使用し、説明・納得してもらった上でオイルを選んで頂きます。

《オイルテスター、粘度比較管を常時使用し、その機能を活かしているのは、福知山市では私たちだけです！》



← 【オイルテスター】潤滑力をテストします。

【粘度比較管】ボールの落下速度 → でオイルの性質を説明します。



車種にあった粘度のオイルを使用します。使用前後のデータを分析し、お客様よりのデータ収集し改善効果をご理解いただけます。

#### ★ おすすめオイルでオイル交換 燃費改善実績★

早くも こんな結果が出ています。

これはすごい

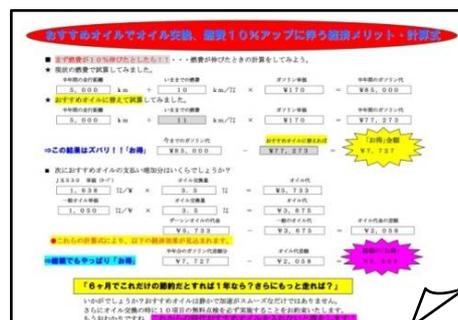
当店で、おすすめオイルに替えられた方の結果です！

お客様	お車	燃費の改善は？	燃費アップ率
京丹波町 U様	AZ77ゴン	12km/L→14km/L	16.7%
福知山市 F様	レビン	13km/L→15km/L	15.4%
" Y様	S-MX	8 km/L→10 km/L	なんと 25%
" F様	カロラ	12km/L→14km/L	16.7%
" Y様	アリット	9km/L→11km/L	なんと 22.2%
" N様	アクティ	12.6km/L→15.0km/L	19.0%
" T様	ハモス	12.8km/L→14.5km/L	13.3%
" Y様	ロトスター	8km/L→11km/L	なんと 37.5%

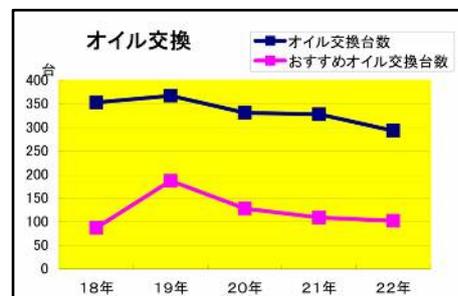
自作 おすすめオイル交換 燃費改善実績

KPI おすすめオイルの採用割合34.8%→50%目標

おすすめオイル交換時には、ドレンパッキンは無料交換します。



自作 おすすめオイル交換 メリット・計算式説明ツール

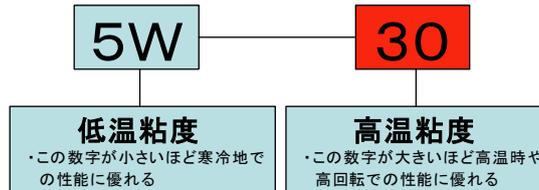


22年 オイル交換台数293台のうち、おすすめオイル利用者102台

私たちが大切にするエンジンオイルは車とのマッチングが一番！

エンジンオイルの粘度は主に下記のように表示されます。

- ・柔らかいオイルというのは一般的に粘度の低いオイルの事を言い、低粘度のオイルほど燃費がよくなったり、始動性がよくなったりします。
- ・主に国産の省燃費車は低粘度のオイルが指定されています。



- ・硬いオイルと言うのは一般的に粘度が高いオイルの事を言い、高温粘度が高いほど高温時や高回転での性能に優れます。
- ・主に、欧州車や国産スポーツカーなどに指定されています。

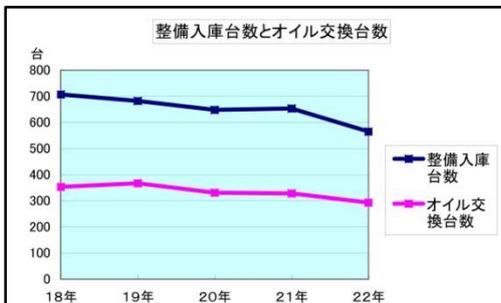
適用粘度が低すぎると

- ・燃焼室に入るオイルの量が増えるため、オイルの消費量が増えます。
- ・抵抗が少なくなるために音が大きくなります。
- ・一般的に高粘度のオイルの方が油膜が強くて、油膜切れしにくいので、粘度の低すぎるオイルを入れてしまうとエンジンの破損につながる事もあります。



指定の粘度よりも高すぎると

- ・抵抗が大きくなるため燃費が悪くなります。
- ・エンジンの冷えている時の始動性が悪くなります。
- ・例えば軽トラックに高級オイルだからと言って高粘度のオイルを入れると走りが重くなります。



ペットボトルを活用した自作オイル粘度比較サンプル

## (2) 予防整備

身近な愛車のかかりつけ医として、「未病」に処方できるのが私たちの強みです！

### ①お客さま整備履歴から予防整備の提案

- ・オイル交換時(4000km走行又は4ヶ月経過時)に10項目の無料点検を実施し、常に安心な状態を保って頂けます。お車の故障は多種多様です。安心点検で不具合箇所をいち早く発見し、大事に至らないようにします。

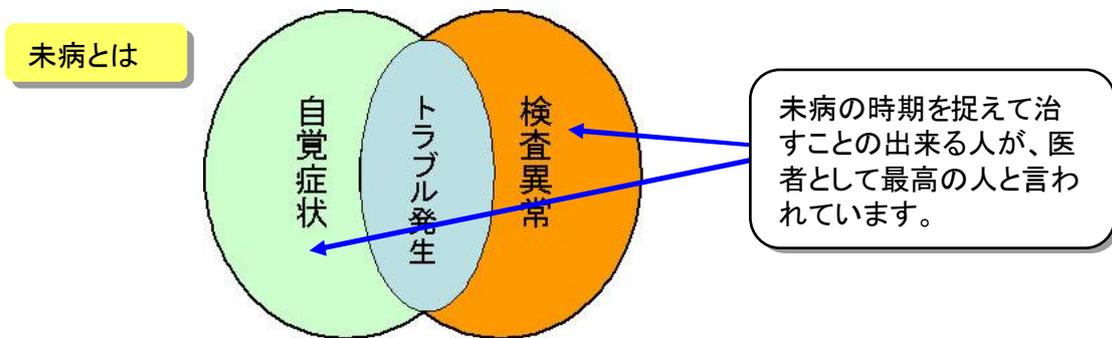
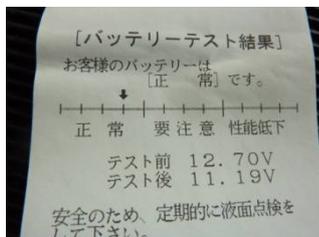
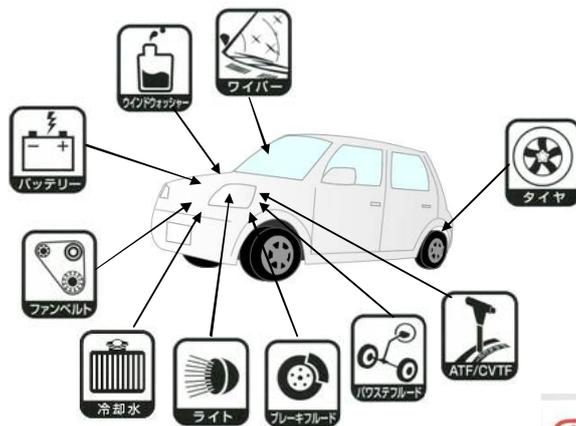


写真1 点検結果をプリントアウト(下記↓)できるバッテリーテスター



点検結果プリントアウト

### 10項目点検



点検後は、次期の交換等もアドバイスします。



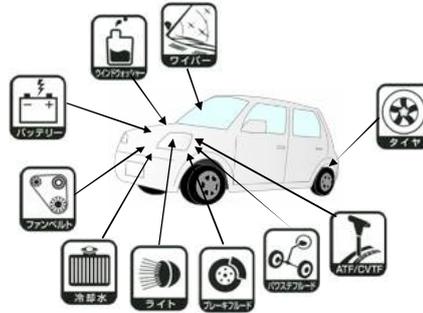
写真2 ATFチェック & 交換機器



スタンプ1 勉強会に参加して参考に作成しました。内容とレイアウトは工夫しました。



写真3 ティップスゲージによりタイヤの溝の深さを測ります。



**タイヤの溝が残りわずかです！  
 おすすめのタイヤは**

メーカー	名称
サイズ	価格(税込み、工賃込み)
	本で 円

ご予算、用途に合わせてタイヤ選びのお手伝いをさせていただきます。



写真4 冷却水濃度測定器

スタンプ2 勉強会に参加して参考に作成しました。内容とレイアウトは工夫しました。

点検後は、次期の交換等もアドバイスします。

**見えない問題を見える化する10項目の点検内容**

- ・ワイパー……ゴムの切れ、拭き具合。細かい拭きムラも見逃さない！
- ・バッテリー……測定機器(写真1)で。弱い場合は充電量もチェック！
- ・オートマチックオイル……測定機器(写真2)でCVTFにも対応！
- ・タイヤ……磨耗具合、磨耗の仕方もチェック！(写真3)
- ・冷却水……量だけでなく、測定機器で濃度もチェック！(写真4)
- ・ライト……減点灯のみでなく、レンズの曇りもチェック！
- ・ファンベルト……張りだでなく、微妙なヒビ割れまでチェック！
- ・ブレーキフルード…目視による。量が少ない場合はなぜ少ないのかチェック！
- ・パワステフルード…量、汚れ具合。量が少ない場合はなぜ少ないのかチェック！
- ・ウォッシャー液……無料で液を交換し、液量だけでなく、噴射適正度までもチェック！

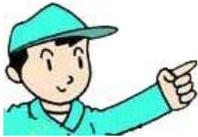


②故障で不具合を発生させないための予防整備の提案

- ・定期交換部品でなくてもセットで交換しておけばトータルで安くなる(技術料が1回で済むため)場合は、同時交換をしっかりと説明し提案します。

例えば ⇒ 10万kmを基準に交換するタイミングベルト  
交換時にオイルシール、ウォーターポンプの  
同時交換をおすすめしています。

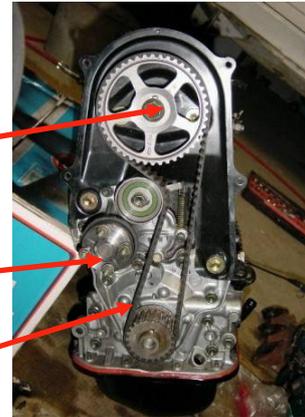
同時交換を



この奥にカムシャフト  
のオイルシール

ウォーターポンプ

タイミングベルト



タイミングベルトの位置

③燃費をよくするためのご提案

- ・最適なエンジンオイル、オートマチックトランスミッションフルードの交換によるスムーズなギアチェンジ、省燃費プラグへの交換により、燃費向上が図れるように提案します。



←【放電比較装置】一般プラグとイリジウムプラグの放電の仕方の比較



【汚れ比較管】ATFの走行距離による汚れ具合の比較

④快適なカーライフの為にの整備のご提案

- ・エアコンのフィルターの交換で、花粉やにおいを防ぎます。
- ・交換の目安は、年数と距離で判断し、お客様データで管理しています。
- ・交換しない場合は、風の出具合が悪い、嫌な臭いがするなどの弊害がでることを説明します。

クリーンフィルターを点検しました。  
1年または15000kmが交換目安!  
□良好です。 クリーンフィルターはホコリや花粉、ディーゼル油などの燃室内への侵入をカットします。  
□交換をおすすめします。 こんなたまは交換が必要です。  
□交換が必要です。 エアコンをかけるたびにエアコンの風が臭い

←スタンプ 勉強会に参加して参考になりました。内容とレイアウトは工夫しました。



フィルター交換啓発チラシ

KPI 予防整備点検の実施回数100回→175回

### (3)故障修理

当店では、使用箇所や使用状況、ご予算に応じて最適な部品の提案をします。

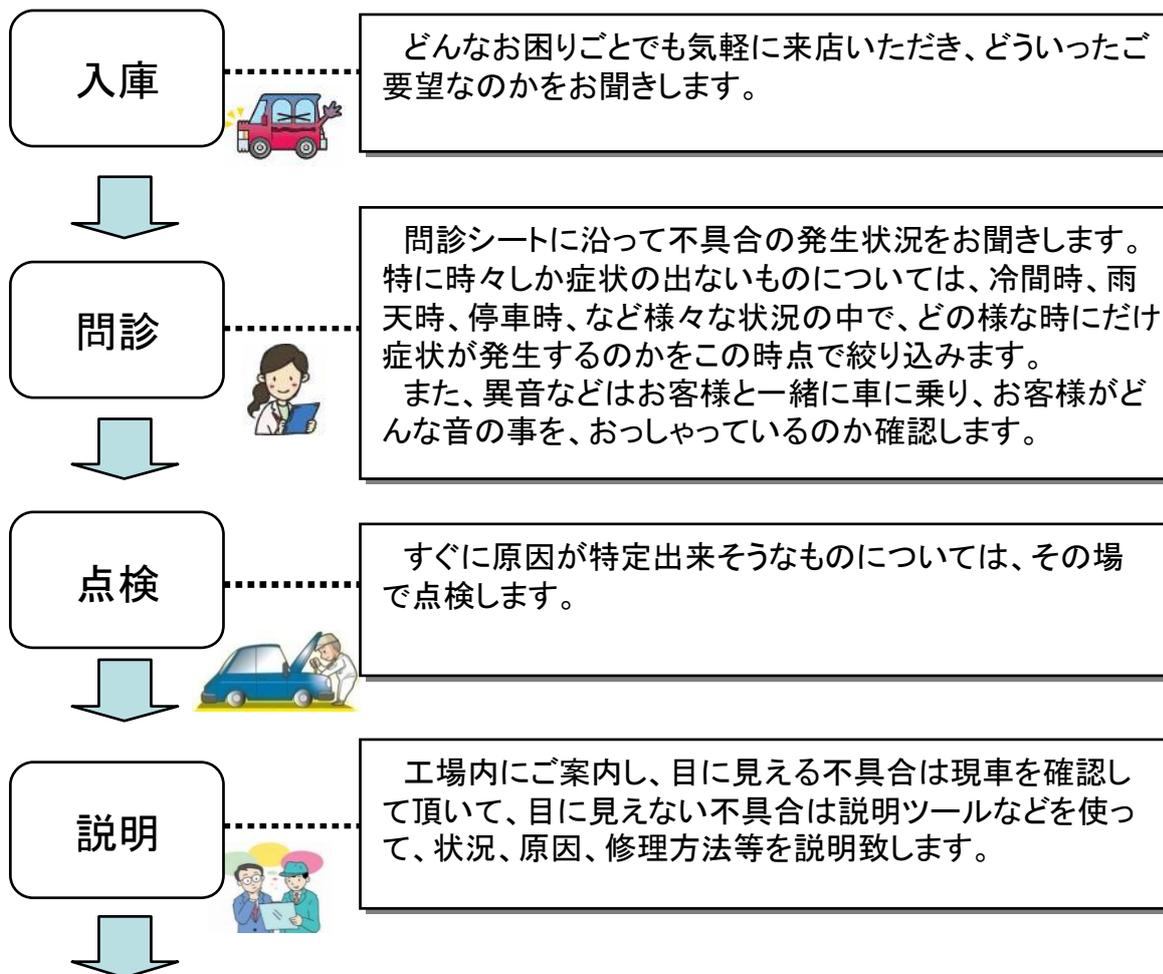
#### ・故障修理

入庫 → 問診 → 点検 → 説明 → 修理(新古部品の提案) → 納車 の順に行います。(下記参照)

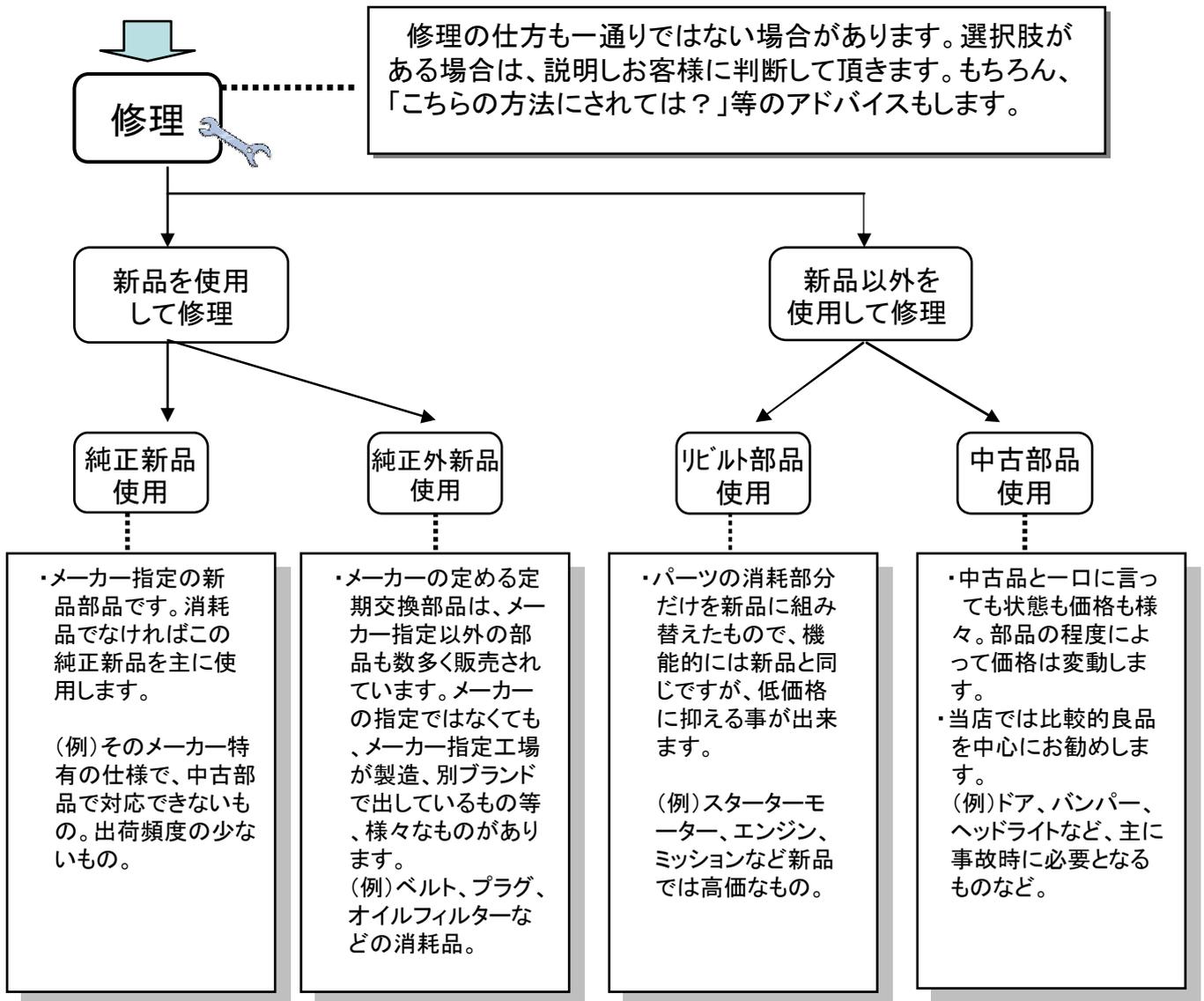
#### ・钣金などの工物的な修理

私たちで対応できない場合は、外部の専門業者に依頼し大切なお客様の愛車に対応します。

#### －故障修理対応の流れ－



～愛車身近なかかりつけ医として～  
私たちが目指すお役立ち



納車



今後の課題として、納車後の3日後、3か月後のフォローを電話等により徹底する仕組みを作ります。



## 2. 車検、点検

### 安心、安全のための車検及び点検についての最適な整備の提案

(1) 当店ではお客様のご要望をお伺いし、二つのコースで車検を受け付けています。

#### ① 末永く快適に乗りたい方のためのしっかり整備を行うコース

- ・次回の定期点検まで安心してお乗り頂けるように消耗部品及び定期交換部品の交換はもちろん、不具合の発生を起ささないための予防的な整備を行います。
- ・エンジンルーム、車両の下回りの洗浄錆び止め塗装も行い、洗車、室内の清掃をしてお返しします。
- ・お客様がご自身で気づかれてないキズにもタッチペンで補修します。

#### ② ご要望、ご予算に応じて必要最低限の整備を行うコース

- ・如何に省くか、ポイントを絞り込みます。
- ・いくら安く上げるといっても安全が第一です。特にブレーキ関係や明らかにすぐに交換が必要となる場合などは、交換をお勧めします。
- ・今、交換しなくても車検の更新は出来るが、後の交換では高くついてしまう場合があります。今、交換しておいた方が、トータルで安く上がる場合などがあることを説明し、交換を提案します。

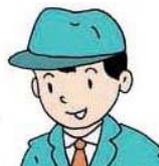
(2) 次回車検までの安心・安全のため、リーズナブルで細やかな気配りの確かな車検を行います。

- ・冬季の凍結防止剤散布は、車両の下回りにとって錆の大きな要因です。錆を最小限に抑えるために徹底した洗浄を行います。
- ・同時に錆止めを施し、愛車の寿命を延ばします。
- ・気づかない小さなキズはいたるところに出来ます。そのままにしておくと車体の劣化を招きます。その小さなキズにも対処しています。

KPI ・新車初回車検獲得率 100%死守

- ・2回目・3回目の車検獲得率90%死守
- ・ITによる顧客整備点検データ記録活用 100%

私たちのお客様の愛車の平均寿命は12.7年です。  
5ナンバーならば、新車から6回の車検を受けていただいています。



リフトアップによる説明

### 3. 新車販売

新車販売ではお客様のぴったり感を提供し、女性など車に不慣れな方には、市内で唯一の個人向けメンテナンス付カーリースをすすめる等、お客様目線の販売に徹しています。

#### (1) ぴったり感を提供

お客様の多様で漠然とした想いをヒアリングを通して、何を求めているのかなど具体的にイメージをし、最新情報でぴったり感を提供します。

- 趣味 …………… 釣り・スキー・旅行
- 家族構成 …………… 子どもの年齢・祖父母同居の有無
- 使用目的 …………… 営業・農業・通勤・子どもの送迎
- 燃費志向 …………… 月間走行距離・月々の燃料費予算
- デザイン志向 …………… 好みの型・大きさ
- 収納スペース志向 …… 日頃の積み込み物・出し入れ
- 輸入車志向 …………… 高級感・豪華さへのこだわり
- 機能重視志向 …………… カーナビ・オーディオ等オプション装備



- 意外と「自分はどんなクルマがいいのか分からない」という方は多いものです。欲しい新車が決まっていない場合、数多くの種類の新車の中から、お客様に合った一台を提案します。
- 国産メーカー全社及び海外有名メーカーを取り扱っており、幅広い選択肢の中から選ぶ事が出来ます。
- 新車のモデルチェンジの情報や、特別仕様車の情報を提供し、旬な車の旬なモデル、またはお得情報などを提案します。

例えば、お子様の通学の行き帰りの天気の変り目に自転車を載せたいが・・・

- ・乗り心地が良い方がよい → 軽四輪乗用のワゴン
- ・税金が安い方がよい → 軽四輪貨物のバン



#### (2) メンテナンス付カーリース(5年)

- ・メンテナンス等で車に不安を感じている女性の方を主な対象としています。
- ・付属メンテナンスでは、車検、点検(1年点検)、オイル交換、ATF(オートマチックトランスミッションフルード)、自動車税その他消耗部品が含まれており、安心して乗車いただけます。
- ・お客様のご負担は、燃料、任意保険のみであり、点検、オイル交換のご案内は、年間走行距離のヒアリング等から判断し案内を送付します。

## 4. 中古車販売

良い中古車選びは良いお店選びから。  
良いお店＝信頼でき、長いお付き合いが出来る店を目指します。

### (1) プロならではの目利き力で仕入れ

- ・エンジン内・・・オイル漏れ、オイル管理状況、  
排気ガス
- ・足回り・・・タイヤの偏磨耗
- ・ボディ・・・錆び(写真3)
- ・室内・・・雨漏り、汚れ



写真1 オイル漏れ



写真2 タイヤの偏磨耗



写真3 錆び

### 中古車選定の目利き力

#### ○オイル漏れ

- ✓ どこから漏れているのかを素早く判断します。(写真1)トランスミッション・シリンダーブロック・デューアレンシヤルからのオイル漏れ。

#### ○オイル管理状況

- ✓ フィラーキャップを開けてオイルのこびりつきを見ます。

#### ○排気ガス

- ✓ 白煙・黒煙、生ガスの臭いの確認

#### ○タイヤの偏磨耗

- ✓ 事故や消耗により足回りのバランスが悪いため、お客様におすすめしません。(写真2)

#### ○外観以外の錆

- ✓ ボディ以外の骨格部分に錆びなら事故車の可能性があります。バンパーの内側、荷室の底裏、エンジンフレームなど。

#### ○雨漏り

- ✓ パッキン以外の場所からの雨漏りは、事故車の可能性があります。

### (2) お客様の「欲しい」にお応えします。

- ・お客様の意向に沿った車を安心して乗って頂ける様、徹底整備、徹底クリーニングでお渡します。
- ・買っていただいた車の基本整備の段階では替えなくてもいいが、将来的に替えるほうが安心安全と思われる部品については、基本整備に含まれてなくても私たち負担で取替えをするなど整備を徹底します。
- ・お客様のご予算、使用状況、ご希望を考慮したうえで最適な一台をお探しします。
- ・休日にしか乗らないような年間走行距離の少ない方には、あえて走行距離数の多い低価格車を提案します。

### (3) お客様の「今すぐ」にお応えします。

- ・故障で、急に乗換えが必要になった時など、私たちが使用するサービスカー(代車)を商品として販売します。
- ・サービスカーは下取り車が多いので、販売する場合でも安価で提供できます。そして整備もしっかりしますので安心してお乗り頂けます。

#### (4) 徹底クリーニング

- ・納車した時に「この車こんなきれいやったかいな？」と聞かれた事があります。(展示から購入契約後にさらに徹底洗車をしています。)
- ・もちろん、中古車を選んで頂く時には、きれいな状態を見て頂きますが、契約して頂いたらそれで終わりではなく、「ここで買ってよかった」と言われるように基本整備と徹底クリーニングを行います。
- ・場合によってはシートを外し(写真1)スチーム洗浄機で丸洗い(写真2)もします。
- ・ブログの中古車紹介コーナーで紹介しています。



写真1 シートを外した車内



写真2 外したシート

#### (5) 安心な保証制度でアフターサービス

- ・ 私たち独自の中古車保証  
保証期間・・・購入後、半年又は5000 km
- ①エンジン内部機構・・・シリンダヘッド、ブロック及び内部構成部品
- ②動力伝達機構・・・トランスミッション、プロペラシャフト
- ③ステアリング機構・・・ステアリングコラム及びギヤハウジング、ステアリングリンク、パワーステアリング
- ④前後アクスル機構・・・フロントサスペンション及びアクスル、リヤアクスル

**KPI ・納車後の6ヶ月以内のクレームトラブル発生件数 1件**

#### お客様とのお付き合い

どんなに完璧に整備をしたつもりでも、中古車に不具合はつきものです。他社で購入して間もない車を、不具合で持ち込まれる方が時々あります。「これなら買われたお店に行けば無料に対応してくれるのでは？」と言っても「いいから。お願いします。」と言われる事があります。当店では、納車したその日から、本当のお付き合いが始まると考えます。

## 5. 任意保険

お客様のニーズ(使用目的、家族構成など)に応じた最適なプランをご提案します。

### (1) よく起きている事例などを紹介しながら、お客様の安心・安全をサポートします。

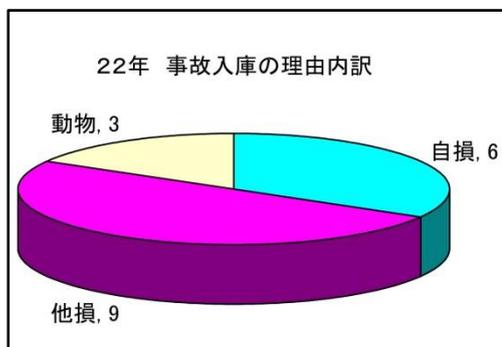
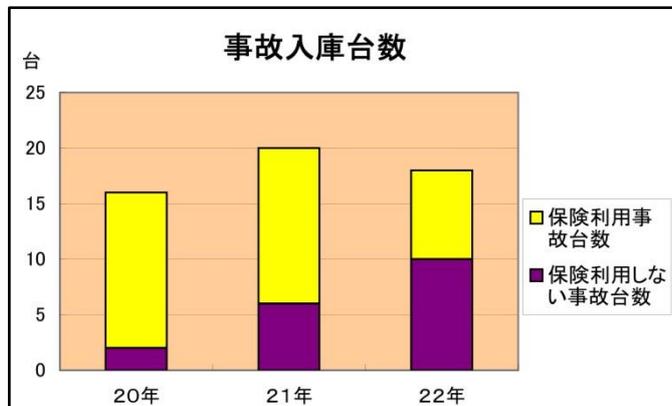
・例えば、車同士の事故でも相手が逃げてしまった場合など、相手を特定する事が出来なければ、自損事故でも補償されるタイプの保険に入っていないと、保険金ができません。そういった、実際に起きている具体的な例を紹介しながら、お客様と一緒にプランを作成します。

### (2) 安心の事故対応

・事故を起こしてしまった時はどうしていいのかわからない事が多いものです。事故が起こってしまった時には、連絡を受けてからいち早く駆けつけ、顔を見て話すことで落ち着いて頂き、事故報告からお車の修理、加害者になってしまったときには相手方への対応などの適切なアドバイスもします。

加害者の場合のポイント・・・被害者への迅速対応

被害者の場合のポイント・・・必ず警察に連絡



#### お客様の声

・(旦那様が事故に遭われた時に)  
「私が事故をおこした時には、三和モーター商会さんはいち早く駆けつけてくれた。今度の更新の時には旦那の保険もお願いします。」

・鹿と衝突して困っていたところ、一緒に警察までついてきてくれた。動転していたので、大変心強かった。

今年は動物事故 3件



～愛車の身近なかかりつけ医として～

## 6. 蓄積された私たちの知恵

### 1. 徹底問診力

問診シートに沿って問診を行うことにより、お客様の愛車の現状を的確に把握し、常にベストな状態を保ちます。

- ・お客様は、「エンジンのかかり具合がおかしい」、「変な音をする」など十人十色で色々な表現をされます。また、命を預かる車の少しの不具合にも敏感なお客様は不安を抱えたままの運転はストレスの原因ともなります。
- ・私たちは、そんなお客様の不安を取り除き、些細なことまで細かく聞き取りし、情報を整理し、必要なことだけを聞き出し、問診シートに記入します。将来発生が予想される不具合までも見つけ出し、常にベストな状態で安心して運転していただけるように努めています。
- ・同じ症状でお悩みの方の参考となるように、ほぼ毎日更新のブログの中で症状改善に向けて情報発信をしています。

自作の問診シート 内容	
問診シート 入庫日 年 月 日	
お名前	車両番号
いつ(例)冷間時、温間時、雨天時など	いつ・・・冷間時、温間時、雨天時など
どこで(例)家、仕事先、カーブ、上り坂など	どこで・・・家で、仕事先で、カーブで、上り坂などで
何が(例)エンジンが、タイヤが、後ろの方が	何が・・・エンジンが、タイヤが、後ろの方がなど
どの様に(例)セルが回らない、セルは回るがわからない、音がする(キーキー、コトコト)	どの様に・・・セルが回らない、セルは回るがかからない、音がするなど
どうなった(例)エンジンがかからない、かかるがすぐ止まる、音がする	どうなった・・・エンジンがかからない、エンジンはかかるがすぐ止まる、音がするなど



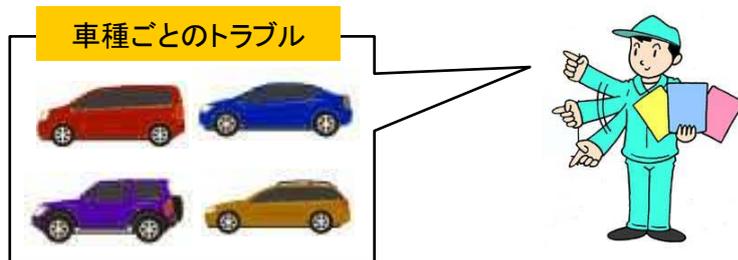
【徹底問診力①お客様の運転のクセを見極める】

お客様と一緒に車に乗り込み、トラブルなどの症状を再現できるようにして問診します。  
運転手が変わると再現できないケースがあるので(運転の仕方、アクセル・ブレーキの踏み方、ハンドルの切り方など)、お客様に運転していただき、お客様の思っている音と、私たちが想定している音との確認を行います。



【徹底問診力②車のタイプによくある症状で見極める】

車の種類ごとによく発生するトラブル事例を情報として蓄積しています。問診段階で、お客様自身が気づいていない場合など、想定できるトラブルの有無を確認します。お客様が普段気にならない程度のもので、放置しておくことと大事故につながる可能性もあるので、些細なことでも見逃さない、車のタイプ別のトラブル例の収集に努めています。



【徹底問診力③個別の整備履歴から真因を見極める】

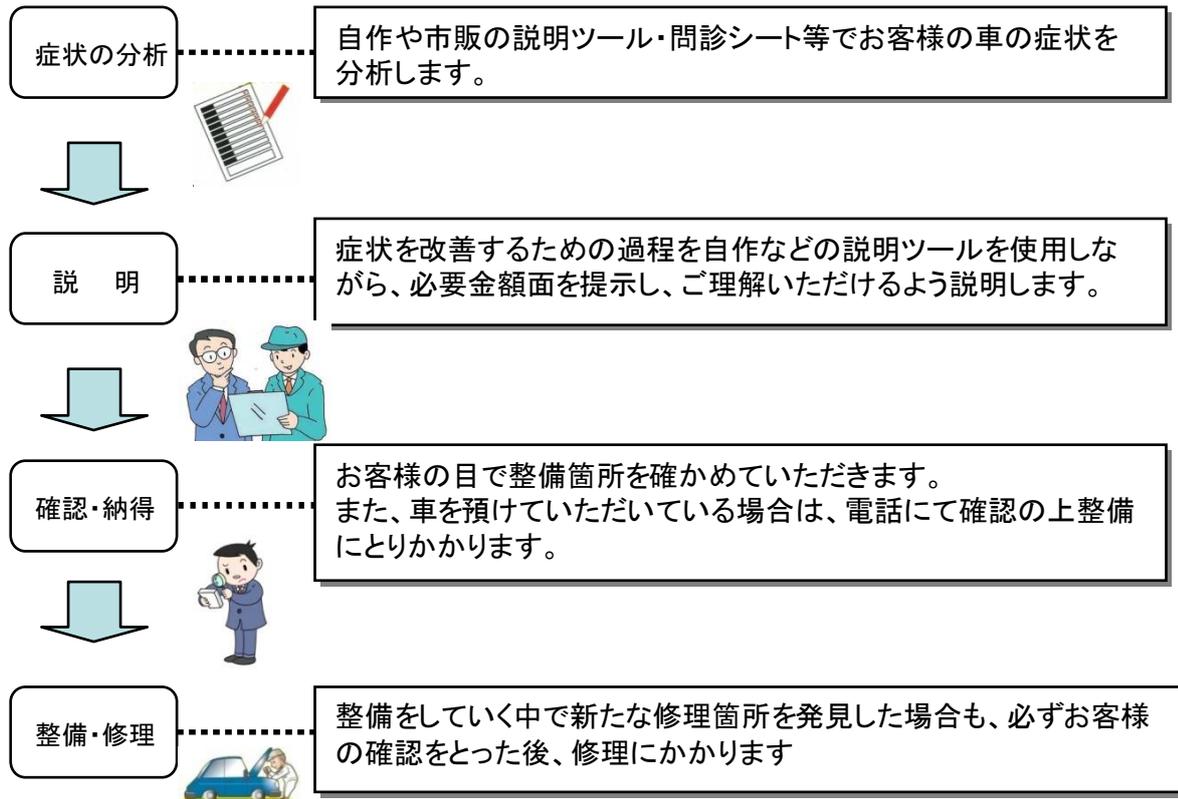
整備履歴を読み込むと、同じトラブルを繰り返されるケースが時々あります。私たちが試乗しながら、異音、ガタツキなどからトラブルの真の原因を探ります。トラブルの再発防止、未然防止のために必要な提案や整備を行います。



KPI ・ブログの自動車整備日記数 累計127件  
・ITに関する情報交換 年4回

## 2. 徹底説明力

自作又は市販の説明ツールを使った丁寧な説明を行い、不具合箇所をお客様ご自身の目で確かめて頂き、納得いただき整備等にかかります。



自作冷却水泡立ちテスト

・古くなると泡が立ち、冷却能力が低下します。



オートマチックオイル比較管

・ドロドロオイルではスムーズな変速が出来ません。

福知山の自動車屋 三和モーター商会 樋口真一 ブログ



←修理過程で発見した情報は、ほぼ毎日更新のブログの中で「自動車整備日記」として掲載しています。



説明用の古いブレーキパッド

KPI - 修理後の再入庫までの日数 次回点検まで1年

ベアリング交換！

さて、スバルのフォレスターです。  
「タイヤがとれそうな音がする」と言って持ち込まれました  
見てみるとベアリングから音が出ているようです



▲足回りを外して



▲ここにベアリングがあります。



▲交換する部品です。

「ベアリングを交換して終了！」の予定が・・・  
タイヤを取り付ける「ハブ」と呼ばれる部品が、焼きついたのか  
ベアリングの取り付け面が荒れています。  
ハブも追加注文で交換することにしました。

### 3. 徹底3S力と作業効率化力

整理、整頓、清掃を徹底し、作業の効率化を図ります。

- (1). 一人で出来ることには限りがあります。ただ、一人でも最大限の仕事ができる工夫は限りなくあります。「整理」「整頓」「清掃」は、それを実行できる大きな力です。
- (2). 一日は、毎朝のトイレ掃除から始まります。トイレ磨きは自分磨きという気持ちでほぼ毎朝トイレ掃除をしています。また、来店され、修理等の作業待ちのお客様が気持ちよく過ごしていただくことの重要な部分であると確信しています。
- (3). 「整理」「整頓」「清掃」を通じて作業の効率化を図り、経営改善に努めます。

#### ◇私たちが心がける「整理」

不要なものを仕分けして処分することが整理ですが、私たちは不要物が発生しないようにすることを心がけています。

必要なものを、必要なときに、必要なだけ調達し、利用する仕組みづくりを心がけています。修理作業では、必要な材料、工具、機械、資料を、必要なときに、必要なだけ手配、在庫、設置、常備するように心がけています。

#### ◇私たちが心がける「整頓」

必要なモノをいつでもすぐに取り出せる状態にすることが整頓ですが、私たちは、乱れにくい、乱れない仕組みをつくることを心がけています。(写真1)

乱れにくいようにするためには、乱れた状態がすぐに分かるように、「決められた場所」に、「決められたもの」を、「決められた量」だけというルールをしっかりと守るようにしています。今後はさらに、乱れないようにするために、乱れる原因の大半といわれる「使う」→「戻す」の過程を見直し、使い終わったら「即時整頓完了」ができるように、工具を「吊るす」などの工夫をしていきます。(写真2)



←写真1 仕切りに空箱を利用した工具箱



写真2 工具を吊るして整頓

KPI ・労働災害ゼロ日数 18,000日(49年10ヶ月)更新中  
・耐用年数以上の自主保全資産の数 7物件→10物件目標

工場内においても以下の工夫をしています。

- \* 車輪のついたカート5台を多用し移動しやすくしています。(写真1)
- \* 工具類は中央に配置し、何処からでも取り出しやすくしています。(写真2)
- \* 掃除の度ごとにトイレの手洗い場まで水汲みにいかなくてよいように、効率よく清掃できるようにしています。(写真3)



写真1 車輪付きカート



写真2 工具棚を工場の中央に配置



写真3 工場内に水道設置。冬でも温水が利用できます。

#### ◇私たちが心がける「清掃」

清掃の基本は「拭く」「掃く」「磨く」ですが、私たちは機械をパートナーと思い、愛着を持って清掃し、些細な不具合な点もみつけるようにしています。自分の愛車をワックスがけしている時と同じ気持ちです。機械などの亀裂、破損、錆、ネジのゆるみ、液漏れ、油漏れなど清掃をしながら見つけることができます。この時、普段清掃しない様な場所(制御盤の中・棚の裏側)なども清掃します。意外と、機械故障や不良の原因は、普段点検しない場所に潜んでいる場合が多いものです。

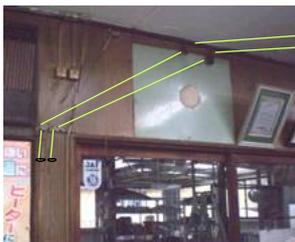
そして「拭く」「掃く」「磨く」+「点検する」ことが、私たちの清掃の基本となり、見つけた不具合は、すぐに対処するようにしています。目で見ると、耳で聴く、鼻で嗅ぐ、手で触れることで、ほとんどの感覚をフルに活用して点検・保全を心がけています。

保全は、出来るだけ私たちが行うようにします。たとえば、装置の取り扱い説明書を読んでみたりメーカーに問い合わせたりして修理する。これにより、私たちの使う「モノ」へのメンテナンスに対する知識・意欲がついて来ます。

#### ◇私たちが心がける「作業の効率化」

事務所内においても以下の工夫をしています。

- \* 事務所の電気のON、OFFを離れた所から行えるようにし、無駄を省いています。(写真4)
- \* パソコン、電話、作業機器などのカバーを自作し、大切なお客様情報の管理と耐用年数以上の機器の使用に努めています。(写真5)



←写真4 糸を利用して天井に這わせ、蛍光灯スイッチとつないで使用

写真5 パソコン・プリンターの自作カバー



～愛車の身近なかかりつけ医として～

# 7. 今後の事業展開

## 1. 私たちを取り巻く環境

### 外部環境の機会

- エコカー減税による購買意欲の向上
- 低燃費車の増加による燃費に対する意識の高まり
- 高速道路の無料化と上限設定による自動車利用の増加
- 使用年数の長期化により整備の需要が高まる
- 高齢化により福祉車両等のニーズが高まる
- 個性を追求した消費者ニーズの多様化

### 外部環境の脅威

- 少子高齢化(65歳以上37.8%)による台数の減少
- 低価格車検・スピード車検等の広がり
- ネットを含む中古車販売店の増加
- 内燃機関(ガソリンエンジン)の終焉と電気自動車時代の幕開け
- 公共交通機関とインターネット網の発達による若者の車離れ

### 内部環境の強み

- 適正なオイルの提供、予防整備、故障修理、車検点検が高品質である
- お客様のぴったり感を提供したお客様目線での販売
- 女性など車に不慣れな方向けのカーリースシステム
- お客様の要望に柔軟にお応えできる中古車の調達・販売力
- プロならではの目利き力によるお客様への対応力
- 永年の実績と信用の積み重ね
- 広い工場敷地と駐車場が使える

### 内部環境の弱み

- 車検等の外部委託をせざるを得ない時がある
- 指定工場のように一日で車検渡しができない
- 実質整備しているのは代表者のみ
- 中古車在庫台数が少ない

舞鶴若狭自動車道の舞鶴東～大飯高浜間は、実験前と比べ2.89倍だそうで、増加率も全国で2番目なんだとか！



北近畿経済新聞  
22年12月21日

30

## 2. クロスSWOT分析

<b>【経営理念】</b> ◆私たちは感謝の心と笑顔で安心と安全をお届けします。 ◆私たちは社員一人一人が夢を持ち常に向上心を持って仕事に取り組めます。 ◆私たちは会社と社員の成長を通じて地域社会に貢献します。 ◆私たちは循環型社会の一員として地球環境の改善に貢献します。	<b>強み</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>適正なオイルの提供、予防整備、故障修理、車検点検が高品質である</li> <li>お客様のぴったり感を提供したお客様目線での販売</li> <li>女性など車に不慣れな方向けのカーリースシステム</li> <li>お客様の要望に柔軟にお応えできる中古車の調達・販売力</li> <li>プロならではの目利き力によるお客様への対応力</li> <li>永年の実績と信用の積み重ね</li> <li>広い工場敷地と駐車場が使える</li> </ul>	<b>弱み</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>車検等の外部委託をせざるを得ない時がある</li> <li>指定工場のように一日で車検渡しができない</li> <li>実質整備しているのは代表者のみ</li> <li>中古車在庫台数が少ない</li> </ul>
<b>機会</b>	<b>強みを活かしチャンスをもにする方法は</b>	<b>弱みを克服しチャンスを見逃さないようにする方法は</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>エコカー減税による購買意欲の向上</li> <li>低燃費車の増加による燃費に対する意識の高まり</li> <li>高速道路の無料化と上限設定による自動車利用の増加</li> <li>使用年数の長期化により整備の需要が高まる</li> <li>高齢化により福祉車両等のニーズが高まる</li> <li>個性を追求した消費者ニーズの多様化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>購買意欲の高い低燃費をお望みのお客様に、私たちの高い技術力を提供します。</li> <li>減税金額及び低燃費車についてのニュースレターを作成し、ニーズを掘り起こします。</li> <li>長距離ドライブを安全・快適に楽しめる車とカー用品を提供します。</li> <li>要望に適した中古車の販売力で、多様な車の利用シーンを提案します。</li> <li>福祉車両の技術、機能などの研究を行いニーズに応じた提案を行えるようにします。</li> <li>イベントを開催できるスペースを活用し、お客様との交流機会を作ります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>外部委託後の当社での最終的な点検体制により、安心して任せられる体制をとります。</li> <li>徹底整備を実施し、整備点検後から再入庫までの日数の延長を図り、新車・中古車を販売台数を増やします。</li> <li>ネットオークションの導入による中古車購入機会の創出を図ります。</li> <li>陸運局認定の民間車検工場の取得を目指します。</li> </ul>
<b>脅威</b>	<b>強みを活かし脅威の影響を受けないようにする方法は</b>	<b>弱みを克服し脅威の影響を受けないようにする方法は</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>少子高齢化(65歳以上37.8%)による台数の減少</li> <li>低価格車検・スピード車検等の広がり</li> <li>ネットを含む中古車販売店の増加</li> <li>内燃機関(ガソリンエンジン)の終焉と電気自動車時代の幕開け</li> <li>公共交通機関とインターネット網の発達による若者の車離れ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>納車の3日後、3か月後のフォローを電話等により徹底する仕組みを作ります。</li> <li>タイヤ、オイルなどのカー用品の知識と技術の向上による売上げアップを図ります。</li> <li>地域行事等を通して、お客様の動向を察知し、密な連携を図ります。</li> <li>車情報誌及び展示会等参加により、最新情報をブログ等にて発信します。</li> <li>女性など車に不慣れな方向けのカーリースシステムを通じて、新しいニーズを開拓します。</li> <li>志を同じくする整備仲間とのネットワークで豊富な中古車情報を確保します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社の徹底した車検・整備、家族的なお付き合いにより、高齢者の方の相談にも親身になり、次世代など新たな顧客を紹介いただけるよう努めます。</li> <li>高齢者の方にも扱いやすい代車・福祉車両等を導入します。</li> <li>電気自動車に関する技術習得に努めます。</li> </ul>

### 3. 今後の事業方針

#### 愛車の身近なかかりつけ医、そして、車のトータルアドバイザーを目指して

##### お客様満足～感動の追求



- ◆ お客様満足は、「お客様に受けいられるだろう」の自己満足でなく、お客様の立場に立った「お客様が要求しているもの」です。自分がして欲しいことは何か。常に、「これでいいのか」「他に方法はないのか」を自問自答し、お客様の「そんなことまでするの?」「そこまでやるの」のサプライズを提供し、お客様満足を追及していきます。
- ◆ お客様の命を預かる車です。この「命」を預かる仕事に従事している一人の人間として お客様がストレスなく愛車との付き合いが出来るように、技術の習得に努め、予防整備及び整備を徹底し、お客様に安心いただける『愛車の身近なかかりつけ医』としての役割を果たします。



##### 地域に密着したコミュニケーション



- ◆ 私たちが大切にするお客さまとは、「住み慣れたこの地域を愛し、安心して便利な自動車を利用しながら、家族の成長と幸せを願う人たち」です。三和町～中丹地域に仕事と生活の場を置く人たちとの信頼のネットワークをつくり、広げていきます。
- ◆ 地域商工会、消防団、同友会などの人脈形成、学びあいの場を通じて、車に関する情報発信、情報交流の機会を多くつくり、安全で環境にやさしい地域社会の実現に貢献します。
- ◆ 地域の人たちが交流できる場の提供に取り組みます。車を通じた新しい出会い、気づきを通じて地域の仲間づくりを進めます。
- ◆ 地域で事業を営んでいる法人組織などの車に関するニーズにも対応できるよう積極的に営業活動を行います。

##### 快適な移動手段の演出・創造



- ◆ 通勤、ドライブ、買い物、農作業にと、田舎では車は無くてはならない存在です。そんな車とのお付き合いが楽しくなる提案をします。そのためには、日頃からのお付き合いを大切にし、それぞれのお客様の嗜好の把握に努めます。
- ◆ 高齢化、介護の問題は地域の深刻な問題になりつつあります。家族一緒の時間をつなく絆として、多様な車の利用形態を提案します。また、障害のある方にも、諦めないための原動力として、生活の可能性を高めるための研究と提案に努めます。

## 4. 今後の事業の展開

### (1) 一般整備・車検・点検

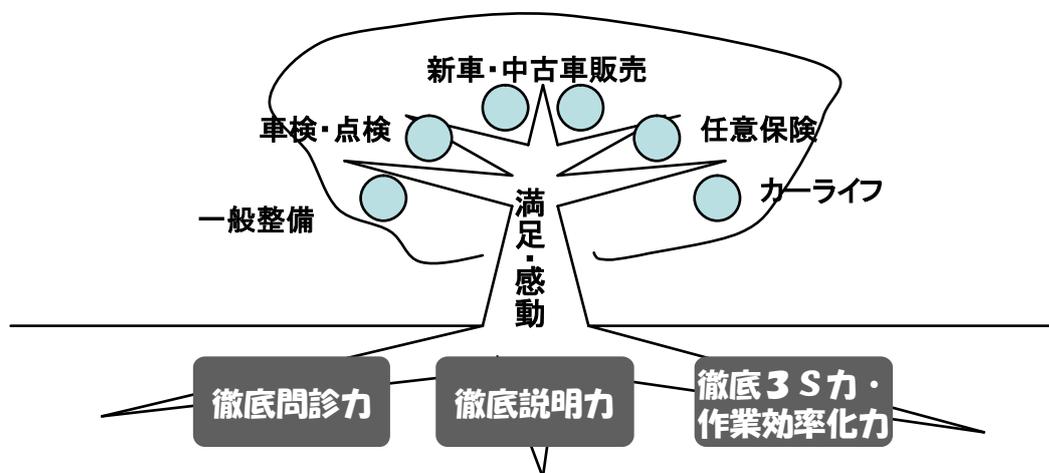
- ・納車の3日後、3か月後のフォローを電話等により徹底する仕組みを作ります。
- ・外部委託後の私たちの最終的な点検体制により、安心して任せられる体制をとります。
- ・徹底整備を実施し、整備点検後から再入庫までの日数の延長を図り、新車・中古車を販売台数を増やします。
- ・電気自動車に関する技術習得に努めます。
- ・タイヤ、オイルなどのカー用品の知識と技術の向上による売上げアップを図ります。
- ・陸運局認定の民間車検工場の取得を目指します。
- ・私たちの徹底した車検・整備、家族的なお付き合いにより、高齢者の方の相談にも親身になり、次世代など新たな顧客を紹介いただけるよう努めます。

### (2) 新車・中古車・保険販売

- ・購買意欲の高い低燃費をお望みのお客様に、私たちの高い技術力を提供します。
- ・減税金額及び低燃費車についてのニュースレターを作成し、ニーズを掘り起こします。
- ・福祉車両の技術、機能などの研究を行いニーズに応じた提案を行えるようにします。
- ・女性など車に不慣れな方向けのカーリースシステムを通じて、新しいニーズを開拓します。
- ・要望に適した中古車の販売力で、多様な車の利用シーンを提案します。
- ・志を同じくする整備仲間とのネットワークで豊富な中古車情報を確保します。
- ・ネットオークションの導入による中古車購入機会の創出を図ります。
- ・高齢者の方にも扱いやすい代車・福祉車両等を導入します。

### (3) 快適なカーライフの提案

- ・車情報誌及び展示会等参加により、最新情報をブログ等にて発信します。
- ・イベントを開催できるスペースを活用し、お客様との交流機会を作ります。
- ・長距離ドライブを安全・快適に楽しめる車とカー用品を提供します。
- ・地域行事等を通して、お客様の動向を察知し、密な連携を図ります。



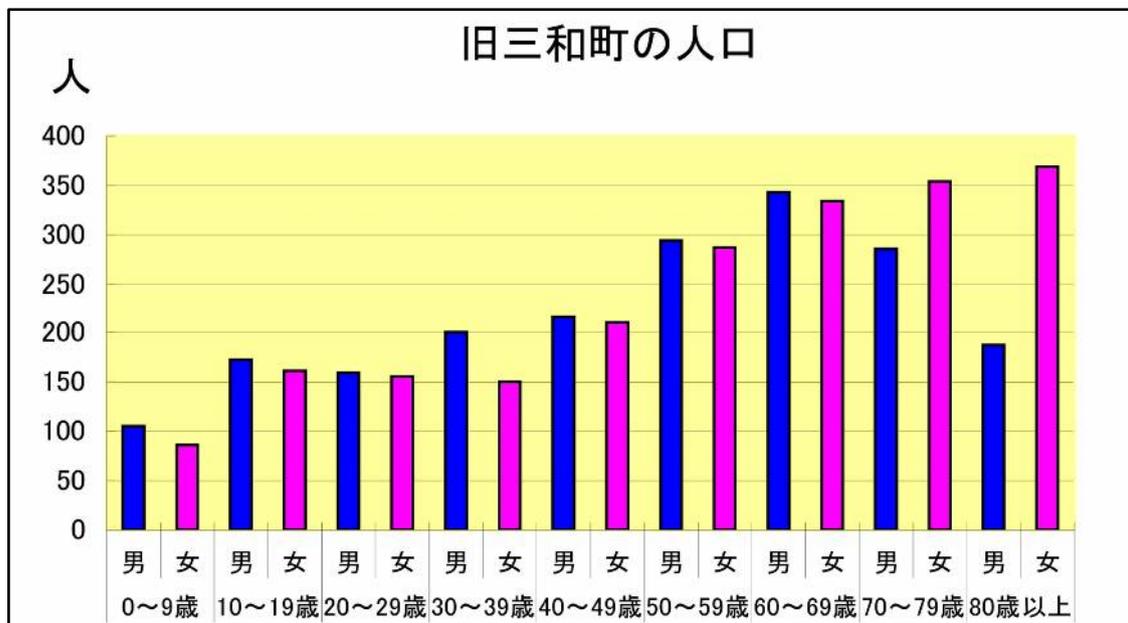
## 5. 地域との多様なコミュニケーション機会を活かします

待ちの営業から打って出る営業に！創業時の開拓精神に学びます。

手 段	実施方法と知恵の活かしどころ
新聞折込チラシ	1回／6ヶ月、9月、3月の需要期に実施、 オイル交換、点検整備と部品、用品などのキャンペーンを案内！
地域情報誌	イベント案内、買い替え相談、整備のポイント紹介などシリーズ投稿 地域の事情、ニーズ、タイミングに応じた情報発信！
重点エリアポスティング	6回／年、商品企画別、ピッタリ新車、エコカー、イベント案内 世帯、現在ご利用のお車も調査、シェアアップのシナリオへ！
顧客向けチラシ	3回／年、車の利用・生活シーン提案、特別優待セール ご愛顧の感謝の気持ちをお伝え！
顧客向けレター	お祝い事レター（誕生日、冠婚葬祭）、各種イベント案内 お客さまおの喜びは私たちの喜び、共感のメッセージを！
顧客定期コール	2回／年、オイル交換&料点検、花束持参（家の誕生日）、カレンダー訪問 納車3日後、1ヵ月後、3ヵ月後のフォローアップで安心感を！
顧客紹介キャンペーン	紹介優遇セール、紹介カード、お礼プレゼント お知り合いにも感動と共感を広げる交流の場づくり！
納車お礼近隣訪問	近隣挨拶、見込み客発掘、メーカー支援の活用 納車してから、家族同士のおつきあい、ご近所づきあいも一緒です！
商談イベント	買い替え相談会、商品展示会、試乗イベント、50・60・・・周年 ピカピカ工場、ピカピカ商品、ピカピカ真心でご招待！
交流イベント	舞鶴道利用日帰りツアー、お年よりティーパーティ、バーベキュー大会 便利で快適なカーライフ、ピカピカ広場で楽しい集い！
メーカー協賛イベント	話題の新車紹介、ハイブリッドカー、電気自動車、福祉車両など 個別のニーズに応じた最新の情報提供、専門家としての誘いを！
ホームページ メールマガジン	事業案内、整備事例集、お買い得中古車、イベント案内 何でも知りたい、詳しく知りたい、すぐに知りたい、にお応えします！
店頭PR	最適オイルマッチング事例、メンテナンスリース、ホットな商品展示 52週間の店頭訴求の工夫、見逃せないお店に！

## 7. 地域に求められる徹底思いやり力

- ・かかりつけ医は、お客様から選ばれて初めて「かかりつけ医」となります。医者がお客様を選ぶのではありません。かかりつけ医の一番の条件は、お客様を家族の一員として思いやる気持ちからです。家族内の一人でも病気になれば心配です。私たちのお客様はすべて家族の一員です。
- ・旧三和町地域の高齢化率(65歳以上)は37.8%です。お客様も50.3%方が60歳以上の高齢です。家族の一員として、健康状態を確認することも含めて、折を見て飲食物持参で訪問し、生活に関する困りごとや心配事の相談等にも関わっています。
- ・近隣店舗の閉店等により、地域のコミュニティー施設的な役割を果たす場所が少なくなってきています。私たちは、そのコミュニケーション機能を果たせる店づくりを目指します。
- ・私たちの営業エリアも高齢化・過疎化がますます伸展します。従来の待ちの営業では、顧客層も限定され、事業の伸びは期待できません。創業時の開拓精神に立ち返り、打って出る営業活動にシフトしていきます。信頼のネットワークを広げ、次世代パートナーの獲得、多用途の車種、部品・用品の販売、提案営業などに努めます。



## 8. 過去から現在、そして将来の知恵の経営

### (1)過去の経営の工夫

理念・方針		マネジメント		強み		商品・サービス		業績	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・迅速な対応</li> <li>折角便利な物を買ってもらっているのに、不便をかけてはいけない。</li> <li>・強い思いを持ち続けていればかなえる事が出来る。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 地域催事及び地域組織への積極的な参加</li> <li>➢ 常に合理的に、そしてムダを省くための意識</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・地理的に近い人を重視</li> <li>・喋り過ぎない営業</li> <li>・人柄、誠実に</li> <li>・整理整頓</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>●自転車</li> <li>●バイク</li> <li>●自動車(新車・中古車)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・新車販売台数 (25台/年)</li> <li>・中古車販売台数 (25台/年)</li> </ul>	
影響度	満足度	影響度	満足度	影響度	満足度	影響度	満足度	影響度	満足度
10%	2	40%	2	40%	2	10%	1	100%	5段階
5		20		20		10		努力指数	



工場・店舗移転(S42年)



創業者 太一



創業15周年展示会(S51年)

(2)現在の知恵の経営

理念・方針		マネジメント		強み		商品・サービス		業績	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・私たちは感謝の心と笑顔で安心と安全をお届けします。</li> <li>・私たちは社員一人一人が夢を持ち常に向上心を持って仕事に取り組めます。</li> <li>・私たちは会社と社員の成長を通じて地域社会に貢献します。</li> <li>・私たちは循環型社会の一員として地球環境の改善に貢献します。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 身近なかかりつけ医として、最適部品の提案など未病への対処への努力</li> <li>➢ 二つの車検コースでお客様の要望にお応えする努力</li> <li>➢ お客様の立場にたった新車を提案する努力</li> <li>➢ プロの目利きによる安心で優良な中古車販売への努力</li> <li>➢ お客様のニーズにあった商品のご案内への努力</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・徹底問診力 自作ツール等で症状を徹底低に追求</li> <li>・徹底説明力 お客様に説明納得頂いてから作業に取り掛かる</li> <li>・徹底3S力と作業効率化力 最大限の仕事ができるように「整理」「整頓」「清掃」の徹底</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>●一般整備 最適なオイルの提供 予防整備 故障修理</li> <li>●車検・点検 しっかりコース 必要最低限コース</li> <li>●新車販売 ぴったり感の提供 カーリース</li> <li>●中古車販売 目利き力で仕入れ 欲しいにお応え 今すぐにお応え 徹底クリーニング 安心保証制度</li> <li>●任意保険 安心・安全サポート 安心の事故対応</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・新車販売台数 (11台/年)</li> <li>・中古車販売台数 (10台/年)</li> <li>・カーリースの販売台数 (0台/年)</li> <li>・新車初回車検獲得率 (100%)</li> <li>・2回目3回目の獲得率 (90%)</li> </ul>	
影響度	満足度	影響度	満足度	影響度	満足度	影響度	満足度	影響度	満足度
10%	2	40%	3	30%	3	20%	3	100%	5段階
5		13		10		7		努力指数	

(3) 将来の知恵の経営

理念・方針	マネジメント	強み	商品・サービス	業績
<p>・私たちは感謝の心と笑顔で安心と安全をお届けします。</p> <p>・私たちは社員一人一人が夢を持ち常に向上心を持って仕事に取り組めます。</p> <p>・私たちは会社と社員の成長を通じて地域社会に貢献します。</p> <p>・私たちは循環型社会の一員として地球環境の改善に貢献します。</p>	<p>▶お客様満足～感動の追求 お客様アンケートの毎年実施 お客様データベースの高度化 メールマガジンによる情報発信</p> <p>▶地域に密着したコミュニケーション 待ちの営業から打って出る営業へ 広報活動の効果測定とレベルアップ イベントの開催ノウハウのレベルアップ 地域社会への貢献活動 法人組織への開拓営業</p> <p>▶快適な移動手段の演出・創造 カー用品商社とのタイアップ強化 電気自動車の対応力蓄積</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>適正なオイルの提供、予防整備、故障修理、車検点検が高品質である</li> <li>お客様のぴったりに感を提供したお客様目線での販売</li> <li>女性など車に不慣れな方向けのカーリースシステム</li> <li>お客様の要望に柔軟にお応えできる中古車の調達・販売力</li> <li>プロならではの目利き力によるお客様への対応力</li> <li>永年の実績と信用の積み重ね</li> <li>広い工場敷地と駐車場が使える</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●一般整備・車検・点検 徹底整備の実施による再入庫までの日数延長 納車後の定期的なフォローの実施 陸運局指定の民間車検工場の取得を目指す</li> <li>●新車・中古車・保険販売 高い技術力で低燃費車を提供 利用する方のタイプに応じた福祉車両の提供 カーリースシステムによる新しいニーズの開拓 信頼のネットワークによる豊富な中古車情報</li> <li>●快適なカーライフの提案 安全快適に楽しめる車とカー用品の提供 利用シーンに応じた多様な車の提供 イベントによるお客様との交流の場づくり ブログによる最新情報の発信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新車販売台数 (22台/年)</li> <li>・中古車販売台数 (20台/年)</li> <li>・カーリースの販売台数 (4台/年)</li> <li>・新車初回車検獲得率 (100%)</li> <li>・2回目3回目の獲得率 (97%)</li> <li>・おすすめオイル採用割合 (50%)</li> </ul>

10. 私たちは学び、成長し続けています

主催・組織	年月	参加研修会
中小企業家同友会	平成20年7月 平成21年5月 平成21年7月 平成22年2月	第40回定時総会(埼玉)参加 第13回京都経営研究集会参加 第41回定時総会(東京)参加 第40回中小企業問題全国研究集会参加
ザーレンクラブ活動	平成22年5月	ザーレンニューリーダー会スペシャルミーティング参加 近畿ブロックニューリーダー会半年に1回参加。 初代丹波ザーレンクラブ会長 ザーレンクラブ会員工場見学 オイルについての勉強会 ATフルード勉強会
商工会	平成19年11月 平成20年12月 平成21年2月 平成21年11月 ～22年3月	第9回商工会青年部全国大会(宮城)参加 ブログを活用した商売繁盛戦略 第11回商工会青年部全国大会(福岡)参加 事業承継戦略会議  元三和町商工会青年部長 元京都府商工会青年部連合会理事
その他講習会等	平成22年 毎年受講 毎年受講	ハイブリッド車取り扱い講習会 自動車商工組合、自動車整備振興会研修会 各保険会社研修会
福知山市倫理法人会	平成17年	入会
読んだ書籍	1年以内	車販売地域売上げ日本一の会社 経営の見える化 「A4」1枚アンケートで利益を5倍にする方法 儲かるお店だけがやっているほんのちよつとの仕掛け ニュースレター販促術 図で考えるとすべてまとまる サービスの底力 考えすぎて動けない人のための「すぐやる！」技術
地域貢献	3年以内	消防団活動、団歴16年分団幹部として各種訓練、火災、捜索活動 地元テレビ組合会計幹事 自治会文教部長

～愛車の身近なかかりつけ医として～

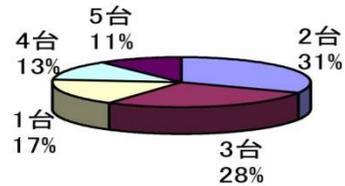
## 8. アンケート集計結果

Q1. あなたについておたずねします。

あなたの世帯のお車の総台数は何台ですか？

2台	15
3台	13
1台	8
4台	6
5台	5
6台	0
合計カウント	47

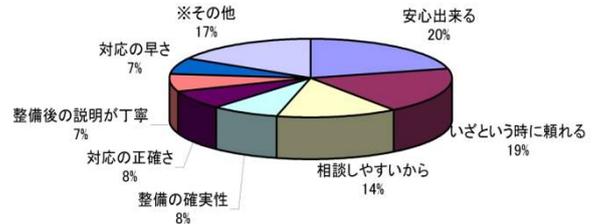
世帯の車の総台数



Q2: あなたが当店を利用する理由は何ですか？(複数回答可)

安心出来る	41
いざという時に頼れる	36
相談しやすいから	27
整備の確実性	15
対応の正確さ	15
整備後の説明が丁寧	14
対応の早さ	13
※その他	32
合計カウント	193

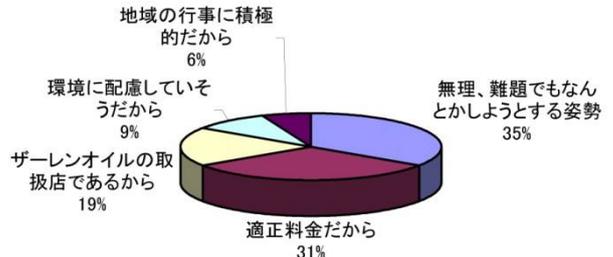
お客様が当店を利用する理由



※その他の意見

無理、難題でもなんとかしようとする姿勢	11
適正料金だから	10
ザーレンオイルの取扱店であるから	6
環境に配慮しているから	3
地域の行事に積極的だから	2
合計カウント	32

その他の理由



ア) そう思われる理由が具体的にあれば書いてください。

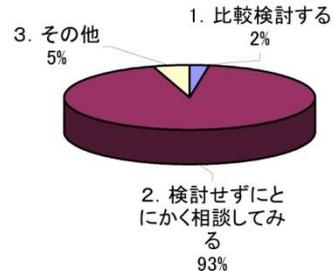
- ・家が近いから
- ・親切に教えてもらえるから
- ・工場が整理整頓されていたから
- ・店主の人柄
- ・大阪から帰ってきて30年お世話になっているから
- ・信用できる(何に対しても)
- ・事務所内の整理整頓、真ちゃんの人間性
- ・すぐ来てくれる
- ・事故のおりの対応、何かあればすぐに対応していただける。
- ・車の話も聞きやすいですが、お金の話をするのにも言いやすい事です。
- ・行かしてもらったら、嫌な顔せず対応してくれてやから。
- ・車のこととか分かりませんが私にも分かりやすく教えてくださるしその人に応じた対応をしてくれるからです。
- ・それにここに任せたら安心です。
- ・急な車の不具合を連絡しただけで具合を見にかけ付けてくれた。
- ・こちらの都合第一に考えてくれる。
- ・いつも助けてもらってます。
- ・家族揃って親切
- ・何を聞いても必ず答えが返ってくる

～愛車の身近なかかりつけ医として～  
アンケート集計結果

Q3: 当店を利用する前に他の店を利用するか比較検討されますか？  
比較検討するとすれば、それはどのような事ですか？

1. 比較検討する	1
2. 検討せずとにかく相談してみる	39
3. その他	2
合計カウント	42

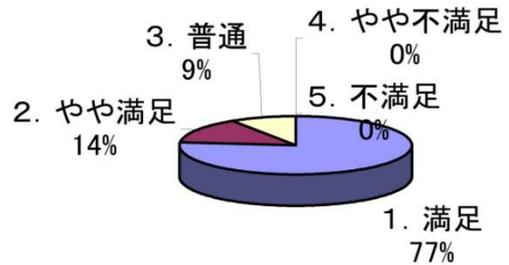
他社と比較検討しますか？



Q3で1. 比較検討をすると答えられた方に質問です。  
・比較検討をするのはどのような事ですか？

①料金	1
②整備などにかかる時間	
③技術力	1
④その他	仕事の都合上

満足度調査



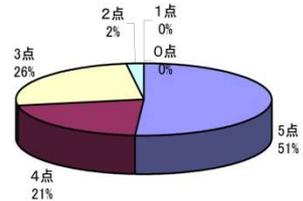
Q4: 実際に利用してみているかがですか？

1. 満足	33
2. やや満足	6
3. 普通	4
4. やや不満足	0
5. 不満足	0
合計カウント	43

Q5: あなたが家族や友人、知人、同僚にお勧めの自動車屋を紹介して欲しいと頼まれた時に、当店を勧める可能性はどの程度ありますか？5点満点でお答え下さい。

5点	22
4点	9
3点	11
2点	1
1点	0
0点	0
合計カウント	43

知人等に紹介できる可能性(5点満点)



Q6: 改善して欲しい点や取り扱って欲しい商品がありますか？  
あるとすればどんな事ですか。

1. 車検や点検、保険の案内、電話連絡をもっと早くして欲しい。
2. 整備内容をもっと詳しく説明して欲しい。
3. 車検など、整備にかかる時間を短くして欲しい。
4. ない
5. その他
  - ・福知山支店を出して欲しい
  - ・休日対応連絡
  - ・部品交換が生じた場合事前連絡を頂きたい時があった。
  - ・日曜日に開いていたらなあと思うときがある
  - ・市内出張が出来ればとても助かります。(夜久野とか)

～愛車の身近なかかりつけ医として～  
アンケート集計結果

Q7:その他お気づきの点やご要望などありましたら自由にお書き下さい。

- ・アンケートがかたい
- ・毎年果物をもって恐縮です。今後ともよろしく願います。
- ・ブログが面白い
- ・少し遠いので困った時にすぐ来てと言いつらいのではないかな
- ・一人なので大変そうなので、急に行ってもしてくれるのでありがとうございます。
- ・なかなかお金払えないのにもってらって感謝しています。これからもお世話になります。
- ・現在の姿勢を守って欲しい
- ・以前乗っていた車がずいぶんボロだったのが、おかげ様でザーレンオイルでスイスイ走行する事が出来ました。それからずーと三和モーターさんでお世話になっております。これからもよろしく願います。

参考資料:ブログのコメント抜粋

もしかして朝、ウォッシャー液も入れてくれたのかなあ!?  
入れようとしたら一杯になってたからビックリしました↑  
本当にありがとうございます(喜)  
【40代女性、軽自動車ご利用】

昨年は車検を2台ありがとうございました。  
いつも、急に「ここがおかしい」って  
車を持ち込んだりしていますが  
いつでも、見てもらえる安心感がいいですね。  
技術に磨きをかけて頑張ってください。  
(中略)  
真ちゃん、真面目なんで、ユーザーのかゆい  
ところに手を伸ばしてあげてください。  
きっと、あなたなら出来ると思いますよ。  
(後略)  
【40代男性、コンパクトカーご利用】

為になる記事が多く、いつも勝手に参考に  
させて頂いております。  
毎日大変だと思いますがお体にも注  
意して更新をして下さいね。  
これからも楽しみにしております。  
【2011-01-07 00:21:30】



# 9. あとがき

## 1. 知恵の経営報告書とは

「知恵の経営報告書」(知的資産経営報告書)とは、目に見えにくい経営資源(知恵・強み)を、取引先、顧客、従業員、地域社会といった関係者に対し、「知恵」を活用した自社の『成長戦略』をわかりやすく伝え、企業の将来性に関する認識の共有化を図ることが目的と認識しています。

経済産業省から平成17年10月に「知的資産経営の開示ガイドライン」、同20年5月には京都府が「京都府知恵の経営報告書－作成ガイドブック－」を公表しており、本報告書は原則としてこれらに準拠して作成しています。

## 2. 知恵の経営報告書を作成して

まもなく創業50周年を迎えるこの年に、この「知恵の経営報告書」を作成する事が出来ました。創業当時の歴史や想いなども振り返りながら、今まで自分でも気づかなかった多くの事に気づくことが出来た事は大変よかったですと思います。今後はこの報告書を事業展開する上でも大いに役立てていきたいと思っています。

## 3. 本書ご利用上の注意

この「知恵の経営報告書」に記載しました将来の経営戦略及び事業計画並びに付帯する事業見込みなどは、全て現在入手可能な情報をもとに、私たちの判断にて記載しています。

そのため、将来にわたり私たちを取り巻く経営環境(内部環境及び外部環境)の変化によって、これらの記載内容などを変更すべき必要が生じることもあり、その際には、本報告書の内容が将来実施又は実現する内容と異なる可能性があります。よって、本報告書に記載した内容や数値などを、私たちが将来にわたって保障するものではないことを、十分にご了承願います。

## 4. この報告書についてのお問い合わせ先

三和モーター商会

京都府福知山市三和町菟原下16-8 電話:0773-58-2692 FAX:0773-58-3797

Email: miwamtr@viola.ocn.ne.jp

## 5. 謝辞

本報告書の作成に当たり、以下の方々にご支援をいただきましたことに感謝いたします。

福知山市商工会三和支所 経営支援員 衣川 浩行 小谷香保里  
京都中小企業応援センター 京都府商工会連合会 専門家 松野 修典

## 6. 著者(作成者)

三和モーター商会 樋口真一

## 7. 発行

平成23年1月7日 初版