



その先に、お客様さま満足がある。社員を大切にします。



AIRオートクラブ
静岡支部長

株式会社 コーヨー自販
代表取締役 江田 大介 氏

社長に就任した頃は、お客さまに喜んでいただくために、社員には「ああしろ、こうしろ」と言い続けていましたが、あるときから、お客さまを満足させるのは社員、社員に良い気持ちで仕事をしてもらえれば、お客さまにも良いサービスが提供できるのではないかと思います。社員の気持ちを第一に考えるようになりました。以降、私は社員のことだけを気遣い、お客さまについては社員に任せることにしています。この方針がうまく軌道に乗り、以前よりお客さまに喜んでいただけていると思っています。



●江田 大介 氏

1967(昭和42)年静岡市生まれ。高校卒業後、商売修行のために上京し、居酒屋からショーパブ、ディスコなどで修業を積み、クラブDJも経験。結婚を機に入社した千葉の自動車販売店でたちまちトップセールスに。2年間ほどトップを続け、93年にコーヨー自販に入社。2002年に社長就任。現在は、FM番組でDJ音楽番組を持ち、レギュラーとしても活躍しています。

■会社概要 所在地:静岡県静岡市駿河区中村町313-3
創業:1964(昭和39)年
従業員数:26名(2018年8月現在)
年間車検台数:約1,350台

■沿革 1963(昭和38)年 父親が創業
2002(平成14)年 社長就任
2007(平成19)年 福祉車両レンタカー開始
2010(平成22)年 指定工場取得
2011(平成23)年 損保ジャパン・DRS認定
2013(平成25)年 「車検の速太郎」フランチャイズ加盟



社員のありがたみに気づき、方針を一転!

「お客さま第一」を信条にしていた江田社長は、ある社員が辞めたことをきっかけに「社員第一」の姿勢へ。社員のやる気や社内活性化につながり業績も拡大。



接客修行で
お客さま満足を学ぶ

飲食店を経営したいとの思いから、高校卒業後に東京のいくつかの飲食店で修行を重ね、21歳から26歳まではDJも経験。「お客さま第一」、「お客さま満足」の考えや取組みを徹底して学びました。来店されたお客さまに喜んでいただき、また来店していただく。修行時代に学んだこの姿勢が、今の仕事にもつながっていると考えています。千葉の自動車販売店では、店のナンバーワンになりたいという負けず嫌いな性格もあって、100人の中でトップセールスになりました。

「お客さま第一」から
「社員第一」へ

当社に入社してからは「お客さま第一」を信条に、社員に「ああしろ、こうしろ」と叱咤する日々でした。社長就任から間もなく、大きなクレームがあったときに、社員の言い分とお客さまの言い分が食い違い、「お客さま第一」の視点からお客さまの言い分を選んだところ、大事なその社員は辞めてしまいました。このことがきっかけで社員のことを考えるようになり、「社員第一」の姿勢で取り組むことに決めました。今は、「社員の幸せ=会社を永続させること」が会社の目的であり、トップの使命だと心得ています。

勉強会や社員旅行で
一体感を育む

社員を大事にすれば、社員はお客さまを大事にします。「社員第一」にしてから、車検や修理、保険などの業績も順調に伸びてきました。毎週の勉強会は社員全員が集まり、さらにSJNKの担当者も加わって実施しています。飲み会や社員旅行、ボランティアなど社員全員が顔を合わせる機会を多くし、仲間同士のコミュニケーションや社内の一体感を醸成。リーマンショックで一時業績が落ち込むこともありましたが、「お客さまを増やす」のスローガンの下、全員が前向きな気持ちで取り組んでいます。



接客修行時代の江田社長。六本木の有名ディスコの店員だった。

社員一人ひとりの長所を
書き留める!

これはある研修で学んだ方法ですが、社員のことを見直すために、社員の長所だけを記録しておく手帳を全員分つくりました。記録していくうちに、社員のありがたみや周囲の気遣い、自分のいたるなさがよくわかってきました。こうした体験も「社員第一」の方針で取り組んでいく大きなきっかけになりました。

被災地でボランティア活動!



毎年被災地のボランティア活動を続けていますが、今年は豪雨にあった広島の水害被災地へ。タイトなスケジュールとなりましたが、例年通り今年も全社員が参加、3チームに分かれて被災者宅の土砂のかき出しを行いました。社会貢献としてはもちろん、ボランティア活動は「ふつうに働き、ふつうに暮らせることのありがたさ」を知り、感謝の念を深める絶好の機会です。大切な社員教育にもなっています。



History

事業ヒストリー

受付フロント 望月 奈津美さん

営業の入口を広げ、TCS体制が整った!

しばらくは車販に注力していたが、リーマンショックで売行きダウン。保険、DRS、車検、レンタカーへと事業を拡大し、徐々にTCS体制をつくり上げていく。



Vision

将来づくり

会社の永続を目指して、次代のサービスを展開!

高齢化や介護施設の増加で、10年前にスタートした福祉レンタカー事業を拡大。県内外で福祉レンタカーの仲間を募り、グループ拡大を図る。

リーマンショックで車販重視からTCSへ

コーヨー自販はその名の通り、もともとは車販だけに取り組み、江田社長が販売好きだったこともあって、展示場の数は6店舗まで拡大しました。静岡県ではトップクラスの販売規模です。しかし、車販の業績が伸びたのもリーマンショックまで。以降は売行きが落ち込み、2店舗を同時閉鎖しました。それまでは整備で収益を確保するという考えはまったくありませんでしたが、このときを境に考えを改め、整備や車検に力を入れ始めました。

顧客接点をひとつずつ拡大

さらに保険販売にも力を入れ、保険会社から事故車両の紹介が得られるDRS工場の認定を取りました。ここから修理や鈑金の仕事が増え、車検も増えてきたことから指定工場の資格も取得。さらに「車検の速太郎」のフランチャイズに加盟し、お客さまとの接点を徐々に拡大していきました。レンタカーやレッカーサービスにも取り組み、気がついたらまさにTCS、電話1本であらゆる対応ができる体制が整えられていました。

保険塾でスイッチが入った

保険販売を本格化したのは、江田社長が保険塾に参加した2015年から。朝礼で保険販売の重要性を再三にわたって打ち出し、営業スタッフの給料については保険の位置づけを大きくして保険販売の意識を喚起。さらに2月~3月の繁忙期には独自のポイントキャンペーンを実施し、販売1台と保険1件のポイント数を同一にし、保険拡販に取り組んできました。以降、保険の業績は上昇しています。さらに販売を強化するため、2018年1月から保険専任スタッフを配置しました。

まずは社員の給料水準を地域トップへ

経営目的を「社員の幸せ」と「会社を永続させること」にしてから、社内の一体感も増して全社一丸となって業績を伸ばしていますが、近々の目標は東海地区でナンバーワンの店になることです。これは、会社の売上でも利益でもなく、「社員の給料水準」で地域トップ店になるということです。その目標を追っていくことが、結果としてお客さまに喜ばれる店の地域トップや、売上の地域トップにもつながっていくと考えています。

会社や病院などの法人客を中心に需要がありました。個人で借りたい、介護施設で修理の代車として借りたいなどのニーズがあり、10年前にレンタカー事業もスタート。こちらも利用者が増え、業績は順調に伸びています。最近、「日本福祉レンタカー.com」というサイトを立ち上げ、県内外で福祉車両のレンタカー仲間を募集中(現在、県内7店舗)。グループとして事業の輪を広げ、福祉車両レンタカーとして日本最大規模を目指します。

人々の「楽しさ」「喜び」「幸せ」を創り出す!

最終的な目的は「社員の幸せ」「会社の永続」なのですが、経営理念としては、「車を通じて楽しさ・喜び・幸せを創り出す」ということを掲げています。お客さまはもちろん、社員にもその理念が感じられるような会社を目指します。



今年の社員旅行はタイへ!

今年の社員旅行は、3年に一度の海外旅行。普段からとても仲の良い職場なのですが、一緒に異国の地に行くことで、さらに社員の輪と親睦を深めることができました。

まず自分自身の意識が変わった!



保険塾に参加して、結局、社長である自分の意識がいちばん大きく変わったのだと思います。朝礼では「この仕事で生きていくために、そして生涯顧客をつくっていくために保険を販売する!」「会社を永続させて、みんなの幸せを実現するために保険の販売拡大は不可欠!」ということを徹底して伝えるようになりました。

チームプレーでお客さまを守りたい!

自由であるがゆえに厳しく!



保険アドバイザー 中村 美彦さん



工場長 鈴木 正志さん

今年1月に保険専任として入社しました。営業が商談をして保険案内をするときに、私がバトンタッチをして説明します。事故に遭われた方が少ないためか、万一の際の対応については皆さん関心が高いようです。今後は自動車以外の保険でもお付き合いいただき、お客さまとの関係をさらに深めていければいいと思っています。

現場を任せてもらっているので、楽といえば楽ですが、ちょっとしたミスが事故につながりかねません。お客さまの車をお預かりし、命をお預かりしていることになるわけですから、部下に対しては、締めるところは締めて、厳しく指導しています。

福祉レンタカーで日本一を目指す!

16年前に他社が取り組んでいない事業として福祉車両販売をスタート。介護関係の



AIRオートクラブへの期待



江田社長

会員の皆さんはお忙しいこともあり、会の集まりになかなか参加できない方もいらっしゃいます。横のつながりができてたくさんの情報交換をすると、本業にも役立つ交流が意義のあるものになります。支部長になったことを機会に、皆さんに参加を呼びかけ、全員が参加できるような会にして、会の価値を高めていければと思っています。

損保ジャパン日本興亜担当者より



静岡支店 静岡支社 加藤 健介
今年度はとくに高い目標を掲げていますので、私どもも全力でサポートさせていただきます!

「会員工場訪問」は、AIRオートクラブホームページ会員専用サイトの「会員訪問」に掲載されています。バックナンバーも閲覧できます。