

パーツ持込が30台、輸入車が20台という割合である。

また、入庫台数全体の構成比は、輸入車が70%、国産車が30%である。震災前は国産車が90%、輸入車が10%の割合だったのでは逆転した。輸入車の作業は修理などの一般整備が多く、軽自動車が入庫することは減多にないという。「少し高めだけに特色のある作業でお客様を呼ぶ」という基本方針に合致した入庫構成になっているようだ。

岡崎社長によると、地元の人が買う輸入車は関東圏で使用された安い中古車が多く、その中には質の良い車が多々あるという。しかも、国産車と同じ感覚で乗っているユー

ザーが多いので、「壊れない」と思っているから、日頃のメンテナンスに費用をかけないため、調子が悪くなつてから入庫するケースが大半である。またそういうユーザーに限って、必要な修理を説明しても、取りあえず今すぐに必要な部分の修理しかないで、数カ月後にまた修理のために入庫することになるのだという。もともと、そうやって繰り返し入庫するので、同社にとっては大切なリピーターになっている。

第3段階へ向かっていくための道筋を構想

同社は顧客創りを一から始めるた

The screenshot shows the HIDEOUT website interface. At the top, there are navigation tabs for 'HOME', 'ABOUT US', 'CONTACT', and 'FAQ'. Below this, there are three main service areas: 'カーリース/リース', 'カーシェアリング', and 'カーメンテナンス'. A prominent banner features a car with the text '12,960円/月' and '月間12,960円/月'. Below the banner, there are several smaller images and text blocks, including one that says 'レンタルビストオープン!!'. At the bottom, there is a section titled 'セキュリティ' with a list of products and prices: VIPER5906V (144,800円), VIPER5706V (138,800円), VIPER5606V (118,800円), VIPER3105V (64,800円), VIPER3305V (74,800円), and VIPER3606V (69,800円).

「パーツ持込取付」と「セキュリティ」の専門サイトも立ち上げる。セキュリティはVIPERの正規販売店となっている。

め、様々な企画を立案し展開してきた。その時の方向性は薄利多売であったが、今では方向転換して輸入車やパーツ持込取付などニッチな路線を歩んでいる。「人がやらないことをやっついていかないと生き残っていけない」ことをこれまでの経験で分かっているからだ。

そのためには、「先を見て世の中と共に動いていくこと」が必要と認識しており、その一環としてホームページにフェイスブックを取り入れ、修理内容を写真付きで掲載するなど、随時改良している。

今後の方針としては、輸入車整備とパーツ持込取付はある程度根づいてきたので、これを土台として継続

させていきながら、新たな方向性を開拓しようとしている。それは車だけに限らず、車以外も含めて新たな方向性を模索している。

例えば、車関連について言えば、高齢化が進む中で自動車整備業としての高齢者対応とは何か。高齢になったが車は手元に置いておきたい。けれども日常のメンテナンスは億劫。そんなニーズがあるとすれば、「出張メンテナンス」が新たなサービスになりえるかもしれない。

また、車以外については、異業種とのコラボレーションも一つの方向性である。実は、全部取締役はトイブードル犬舎を運営しており、その関係で犬のことで来店したお客様が車の整備もやっていることを知り、「車をみてもらえませんか」と頼まれたり、反対に整備のお客様が犬舎をやっていることを知り、自分の飼っている犬用にグッズを買うこともあるのだという。これは一例にすぎないが、このように今までとは違う新たな切り口を探索することで、顧客創りを始めた第1段階から現在の第2段階、そして次の第3段階のステップへ向かっていくための道筋を構想している。

【仙台市若林区六丁の目東町2-8】