

需要低迷が続く
地方のガソリンスタンド。
生き残りのために
顧客感度を高めた結果、
実現した売り上げの半分を
占めるサービスとは？





車修理、レンタル:

10のサービスを横展開

智頭石油 (鳥取県智頭町)

車検、板金・塗装、中古車販売、自動車保険の販売、レンタカーにカーリース、これだけのサービスを手掛けていたガソリンスタンドはあまり例がないだろう。サービスは車関連だけで10種類ある。

このガソリンスタンドを運営しているのは、鳥取市内を中心に7カ所の店を持つ智頭石油(鳥取県智頭町)だ。2016年12月期の売上高は37億7000万円(見込み)で、その半分は給油以外のサービスが占めるといふ。

「社員の仕事は車にガソリンを入れるだけではない。車にまつわるサービスを幅広く提供することだ。智頭石油をフル活用してくれば、カーライフが快適になると、お客様に常に伝え続けたい」と、米井哲郎社長は話す。

智頭石油がこれだけ幅広いサービスを提供しているのは、給油に

来たお客と接する最前線の社員が「顧客感覚」を徹底的に高め、お客の声をきくことに細かく聞き出しているからだ。そうしてお客の声の一つひとつが新たなサービスを生み出すヒントになっている。

社員の顧客感覚を磨く

例えば、自動車の板金や塗装を始めたのは、女性や高齢者から「私は車に詳しくないので修理工場は敷居が高い」という声がいくつかあったことがきっかけだ。米井社長は、給油に立ち寄った際に修理を頼んでもらえるよう、元はカーディーラーだった建物を使い、独自の修理・塗装工場を設けて修理サービスを品そろえた。

2002年から中古車を扱い始めたのもお客の要望からだ。車に関する情報提供の一つとして、中古車オークションの仕組みをお客

に話したところ、「智頭石油でも中古車を買えないの?」という声があり、仕入れることにした。

さらに13年からは、新車のリースにもサービスを広げた。これは、毎年の車検や自動車税の支払いが大変という声が多いことから、毎月数万円程度の定額払いで済むリースの車を用意したものだ。

社員たちの顧客感覚が高いのは、米井社長が自社のスタンドを訪れるたび、社員たちに「タイヤの注文がたくさん入っているのはなぜ?」「今日はどんな接客をした?」などと日々の変化を尋ね続けているからだ。米井社長がいつも細かく質問してくるので、社員

たちは自然とお客の発言を細部まで意識するようになっていく。

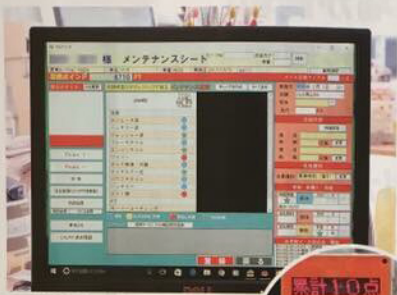
工事現場への配達が原点

智頭石油は1962年に米井社長の父が設立した。米井社長は81年に入社し、92年に継いだ。しかし、90年代以降は自動車の低燃費化や若者の車離れが進み、ガソリ



智頭石油の米井社長。右はお守り型のステッカー。24時間対応のレッカー車出動などロードサービスを提供している

会員カードで顧客の「カルテ」を表示



セルフ給油機の横にある読み取り機に顧客が会員カードをかざすと、事務所内のパソコンで過去の利用履歴を表示できる



ンの需要は伸び悩み続けた。

米井社長は「このままでは将来が見えない。会社を存続させるには、当社の強みである車関連でお客様に提供できるサービスの幅を広げることしかない」と見た。

このとき、顧客の声を耳を澄ませ、サービスを充実させていく発想のもとになったのは、智頭石油に米井社長が入社した81年ごろの経験だ。

智頭石油の運営するガソリンスタンドは出勤や帰宅の前に給油をする車で朝夕は混むが、日中は比較的余裕があった。そこで、米井社長はガソリンスタンド以外の売り上げを伸ばそうと、社外への営業を強化、建設現場や工場向けにガソリンや重油などを配達して回った。

ある日、重機用の油を建設現場へ配達すると、

現場に常駐する工事関係者から事務所で使う机や毎日の食事を調達できないかと相談を受けた。米井社長は、地元の事務用品店や食堂に話を聞いて建設工事関係者からとても喜ばれた。

米井社長は「お客様の声を聞き、様々な要望に応え続けることが商売になる」と気づき、スタンドのお客にも「何かお手伝いできることはありませんか」と声を掛けようになった。

現在、お客の声を逃さず集めるために、智頭石油は、顧客管理システムを導入している。このシステムは、自動車のタイヤの空気圧やバッテリー液などの無料補充のほか12カ所の無料点検が受けられる会員制度の仕組みを兼ねる。

会員の利用履歴を記録

お客が給油機の横に設置した読み取り機に会員カードをかざすと、事務所にあるパソコンには顧客の簡単な利用履歴を表示。「1番の給油機を使っているお客様は、1年近く車検を受けていない」といったことが即座に分かる。すると、ス

タッフはお客に声をかけて「そろそろ車検ですが、いかがですか。当社で車検を受けると他社より便利です。」などと提案する。お客と話す回数を増やし、重要な話の内容はシステムに記録して、社内勉強会のときに共有する。

複数のサービスを展開している分、相乗効果もある。例えば、99年ごろ取り扱いは始めた自動車保険。今ではお客の要望に合わせて数種類の保険を用意している。

智頭石油では独自に24時間対応のロードサービスを用意。智頭石油で車の修理を担当するメカニック担当者8人が交代で待機していて、事故を起こしたお客から電話が入ると現場に急行する。運んできた車を修理するときは、レンタカーやカーシェアリングによる代車もよく用意できる。

「お客様は、自動車の維持管理のためにガソリンスタンド、修理工場など様々な場所に行く必要がある。これを面倒だと思ういる方がほとんどだ。給油に来てくれたお客様に、「うちの店で全部できますよ。」と言いつけられるように、サービスをさらに充実していきたい」と米井社長は話している。