

事業承継した経営者様のお悩みの解決策がここに

開催日程

2019年7月10日(水)

(株)船井総合研究所芝セミナープレイス

業績横ばいだった

整備部門が事業承継後に劇的成長

車
検
台
数

3倍 整備総粗利 2.5倍

になったノウハウ大公開!!

1つでも気になった方はぜひ中面をご覧ください！

- 前社長時代の**ベテランスタッフ**のマネジメント
- 成果出し続ける**仕組み**づくり
- 残業時間を大幅削減！**車検の短時間化**
- 再来店を増やす！**車検案内専任スタッフ**の活用！
- 将来を見据えた**業績を伸ばす後継者**づくり



株式会社 石山
代表取締役
石山 豊 氏

明日のグレートカンパニーを創る
Funai Soken
「車検倍増セミナー」

(株) 船井総合研究所 〒541-0041 大阪市中央区北浜4-4-1 船井総研 大阪本社ビル
TEL0120-964-000 (平日9:30~17:30) FAX0120-964-111 (24時間対応)

問い合わせNO:S044033 お申込みに関するお問合せ:天野 内容に関するお問合せ:井手

株式会社石山様のご紹介

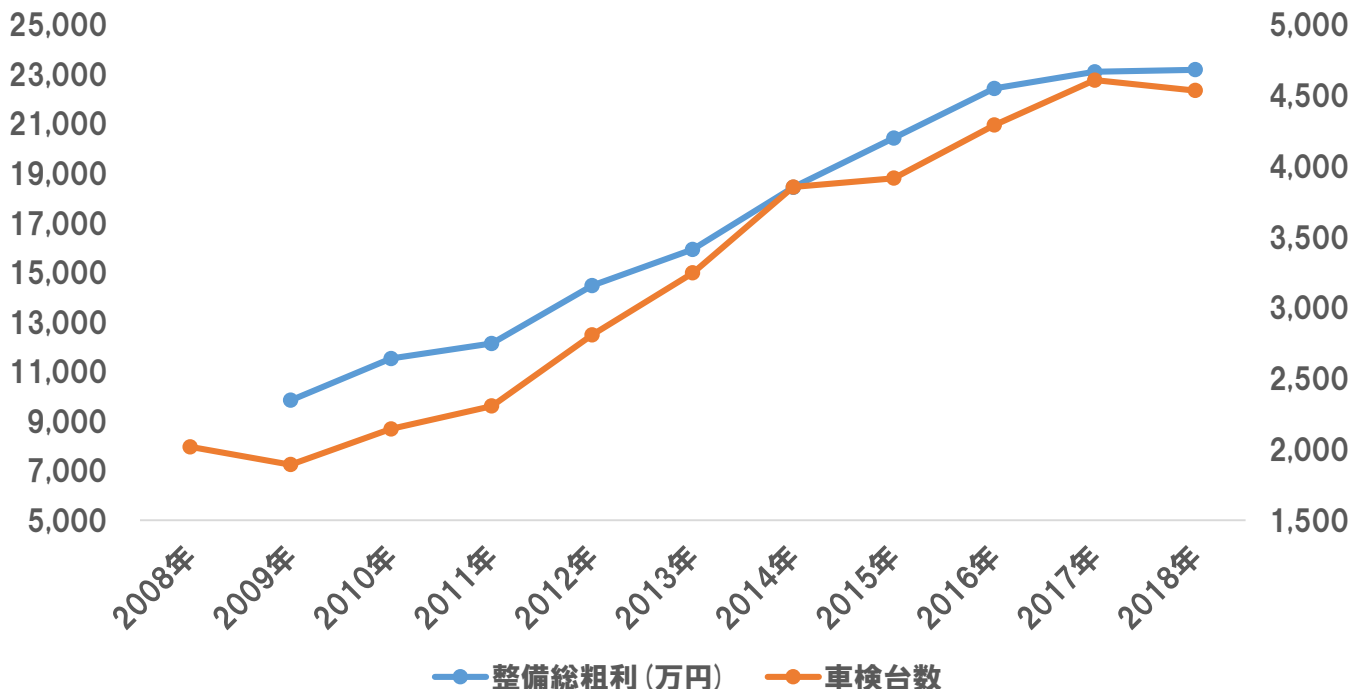


株式会社 石山 代表取締役 石山 豊 氏

1948年創業。祖父の代から続く株式会社石山を2007年に事業承継し、それ以降整備総粗利・車検台数は右肩上がりで増加している。社長就任当時、前社長時代のスタッフも多く、整備部門の平均年齢は45歳を越えていたが、車検の短時間化へ舵を切った。今では事業承継当時の約3倍の車検台数、約2.5倍の整備総粗利を出し、年間車検台数は5,000台を目指している。

株式会社石山様の実績推移

	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年
整備 総粗利 (万円)	-	9,838	11,525	12,134	14,472	15,930	18,436	20,422	22,424	23,096	23,182
車検台数 (台)	2,018	1,893	2,145	2,306	2,809	3,246	3,853	3,915	4,291	4,608	4,535



社長就任後、整備事業の強化へ舵を切る

株式会社石山は石山代表の祖父・石山博氏が石山モータースという名の中古自動車販売店・整備工場として1948年に創業した。創業者である故・石山博氏は、今後日本が復興していく際に、車の需要が間違いなく高まってくると考え、車両の販売だけではなく整備も行いサポートして行く方針を固めた。それからこの地域を離れることなく地域密着型の経営を目指してきた。将来家業を継ぐことを考えていた

石山代表は大学卒業後、別の中古車販売店で営業スタッフとして働き、1999年、30歳の時に株式会社石山に入社する。入社時は前職の経験を活かして営業事業の成長に貢献した。



終戦間もない1948年創業した当時の石山モータース

2009年に代表取締役役に就任し、さらなる業績アップのためより広い視点で会社全体を見てみると、整備事業の収益が伸び悩んでいることに目をつけた。販売事業は順調に伸びていたが好不調の波が大きい事業であるため、今は伸び悩んでいるがある程度収益の見込みを立てやすい整備事業を本格的に強化することに舵を切る決断をした。そこで整備事業を伸ばすために、過去の数値分析や実際に現場を見て、徹底的に課題を洗い出すことにした。

分析して分かった、伸び悩みの実態

調べれば調べるほど課題は山積みであったが、その中でも整備収益の7割を占める車検業務に目をつけ、改善に取り組んだ。車検が伸び悩んでいる一番の原因は自社で前回車検を受けてくれたお客様が42%しか戻ってきていないことであった。事前に送っているはずのハガキや電話でのご連絡が決められたスケジュール通りにやりきれていなかった。営業スタッフもフロントも、目の前の業務でいっぱいになっていた。

業績を伸ばし続ける整備工場のノウハウ公開レポート

モデル店をとことん調べて見つけた答え

今のままではいつまでもお客様への案内をやりきれないと考えた石山代表は地域一番店が集まる会合の中で整備事業の業績を上げている会社がどのようなことを取り組んでいるのか、情報を収集した。その中で、ある経営者の方からこんなアドバイスをもらった。「自社でも前回車検を受けたお客様が車検を受けていただけない状況が続いていました。原因は通常業務もある中でハガキや電話での案内がやりきれなかったことです。そのため案内を決めたスケジュール通りに取り組める仕組みをつくろうと、車検の案内コールとハガキの発送を専門で取り組む部署をつくりました。きちんと早い段階からお客様に案内をできるようになった中で「実は他社と比較してまだ迷っていたけど、おたくで車検を受けるよ。」というお客様の声が増え、徐々にお客様が戻ってくるようになったんです。」

今の自社に必要なのはこれだ！と確信した石山代表は早速自社でも車検のコールを専任するスタッフを採用することを決意した。車検のコールスタッフが車検の案内を専任化したことで、ハガキも電話も決められたスケジュール通りできるようになった。中には電話で「他社と比較していたけど、石山さんの方が良さそうだから願いますよ。」と言っていただけが増え、ある経営者の方のアドバイス通り前回車検を受けたお客様が戻ってくるようになった。今では前回車検を受けたお客様のうち70%の方が自社で車検を受けてくれるようになった。



3名のスタッフが同時に出勤しても電話ができるコールセンター

実績は右肩上がり、しかし新たな課題が

車検台数が増えてくると整備事業全体の収益も伸びてきて、年間の整備収益は3年で1.5倍になった。しかし、同時に現場の残業時間が増えていた。原因は車検台数は増えたものの従業員数もやり方も今までと変わっていなかったため、台数が増えた分だけ忙しくなっていた。

業績を伸ばし続ける整備工場のノウハウ公開レポート

そこで石山代表は、将来を見据えて生産性を高める仕組みをつくれないかと考え、伸びている企業の情報を収集した。その中で伸びている企業は車検を1時間程度の短時間で生産していることと、お客様に実際の車の状態を見せながら追加整備を提案していることが分かった。車検で車両を預かる場合のほとんどは入庫した日だけでなく、別の日にも作業をするため、リフトへの移動など2度手間となることも起こっていた。車検を短時間化することで入庫したその瞬間から作業を始め、終わるため効率が良くなる。またお客様に実際の車の状態を見せながら説明することで、その場で交換すべきものなどを決断してもらえるため、後から電話で了承をもらうまで作業ができない、ということも無くしていた。

早速自社でもやってみようと考えた石山代表はスタッフに入庫したその日のうちにお客様に返す、車検の短時間化の話を伝えた。しかし、スタッフから返ってきたのは「自社には合わない、できない」という反対の声ばかりであった。特に実際に作業をする整備士からは作業スピードのことも、接客方法が変わることについても反対の声は大きかった。それでも車検の短時間化が自社の将来のためには不可欠だと確信した石山代表はスタッフと膝をつき合わせて一人ひとり説得を続けた。最後まで反対していたのは自分よりも年上、50代半ばの工場長であった。整備士として、石山の社員として30年近く貢献していた工場長だからこそ、これまでのやり方を続けたいという意思は強かった。石山代表は本人と何度も相談し、年齢のことも考えた上で、このまま整備作業を続けていくよりも検査員として完成検査をメインで担当するように提案した。本人も「石山のためになるなら」と言って納得してくれた。他のベテランスタッフでも整備スキルは高いが、車検の短時間化に前向きでなかったスタッフには一般整備を担当してもらい、車検と一般整備を分業制にした。そうした一人ひとりと正面から向き合いながら、短時間車検の導入に踏み切る。

基礎を見直して、圧倒的地域一番店へ

短時間化に取り組むと決めてから短時間の新しい流れに早く慣れるように色んなことに取り組んだ。営業スタッフを含めた全スタッフで外部研修や既に短時間化に取り組んでいる企業の視察に行った。

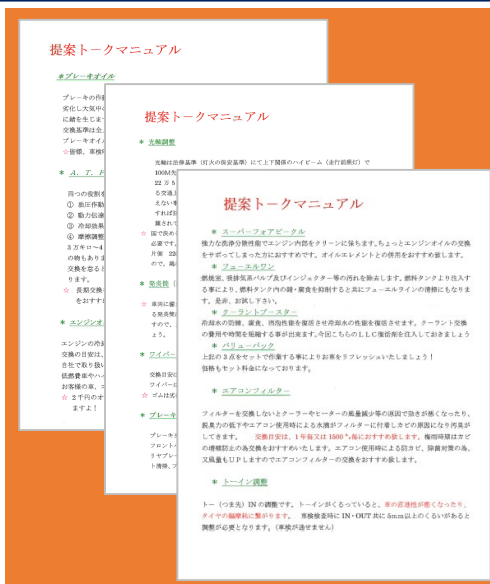
業績を伸ばし続ける整備工場のノウハウ公開レポート

お客様のお車を実際に見せながら追加整備を提案するスタイルに慣れるために、毎日ロールプレイングをする時間を設けた。その中でどの商品をどのように説明したら車に詳しくないお客様でもご理解いただけるかを考え、その説明をまとめたトークマニュアルを作成した。車検と一般整備の分業制については、車検担当が比較的若手スタッフが多いため、車検だけでなくスキルを磨く機会が欲しいという要望があった。

今の仕組みの中でも、上手くスキルを磨ける機会をつくろうと考えた末、週1回シフト制で一般整備を担当し、ベテランスタッフから難しい作業についても学べる機会をつくった。普段は車検担当として数多くの車検をこなしつつ、スキルを磨けるようになったことで車検担当スタッフがより生き生きとしながら働くようになった。そして開始当初はなかなか上がらなかった短時間比率も上がったことで、残業も減っていった。

これまでのことを振り返りながら石山代表は「代表取締役役に就任する前の2年間、専務取締役役として、経営の立場を経験できたことが大きかった。この2年間で特に意識していたことは自分の右腕となる社員を育成すること、もう一つは全国の研修や経営者の集まる会合、視察で生の旬な情報を常に見てきたことの2つ。この2年でやってきたことがこれまで直面した課題を解決する原動力になった。」と語る。

当時は苦勞もしたが、整備事業は当時の約2.5倍の収益を生み出すようになった。整備事業の市場環境は年々厳しくなるが、今後も安定して業績を伸ばせそうだ。



当時から今も使い続けている
メカニックのトークマニュアル



車検自体は短時間生産だが
整備士が車の状態を見ながら
お客様へ説明する接客スタイル

最後に、特別なご案内がございます。



(株)船井総合研究所 モビリティ支援部
量販店チーム チームリーダー シニア経営コンサルタント 淵上幸憲

モビリティ支援部において、中古車販売店併設型の車検工場向け業績アップ支援や単価アップ支援を行い、さらには、中古車販売店の業績アップ支援も行っている。講演活動にも力を注いでおり、全国各地で開催しているセミナーの講師も行っている。特に整備業の業績アップを得意としており、戦略策定から現場に施策を落とし込むところまでサポートをしている。

ここまで、本レポートをお読みいただきありがとうございます。

今回レポートを作成した株式会社船井総合研究所 モビリティ支援部 淵上と申します。**株式会社石山様**は**創業71年**を誇る老舗企業であり、全国有数の実績を持つ企業様です。特に石山代表は自分よりも社歴の長いベテランスタッフもいる中で、上手くマネジメントし、数々の新しいことに取り組み、成功されてきました。今では**月間整備総粗利2000万円、年間車検台数約5,000台**という驚異的な実績の**圧倒的地域一番店**へと変貌を遂げられました。

- ☑**地域のお客様の再来店を増やしたい**
- ☑**ベテランスタッフを上手くマネジメントしたい**
- ☑**車検台数を増やしつつも、生産性を高めたい**
- ☑**今後も業績を伸ばしていく後継者づくりをしたい**

このように思われる経営者様のお悩みを一つ一つ解決したのが、株式会社石山様でございます。本レポートではここまでしかご紹介できなかった石山代表のこれまでの葛藤や苦労をもっと詳しく聞きたい経営者の皆様はぜひご参加ください。

事業承継後も成長を続ける秘訣を大公開!!

スケジュール帳をご用意ください!

『車検倍増セミナー』

株式会社船井総合研究所: 芝セミナープレイスにて

2019年7月10日(水)13:00~16:30

料金 会員:20,000円/名(税別) 一般:25,000円/名(税別)

※わずか40席の先着順となりますのでお早めにお申込ください

当日のスケジュール

第1講座

13:00~13:20

業績を上げ続ける 整備工場の5つのポイント



(株)船井総合研究所 モビリティ支援部
量販店チーム アシスタントコンサルタント 浜中 健太郎

第2講座 (特別講座)

13:20~14:10

老舗整備工場で車検を伸ばす秘密



(株)石山 代表取締役 石山 豊 氏

第3講座

14:30~15:50

石山様で実際に行っている 成功事例30連発



(株)船井総合研究所 モビリティ支援部
量販店チーム 井手 祥平

まとめ 講座

16:00~16:30

成長し続ける整備工場になるために



(株)船井総合研究所 モビリティ支援部
量販店チーム チームリーダー シニア経営コンサルタント 淵上 幸憲

日時・会場

2019年 7月10日(水)
(株)船井総合研究所 芝セミナープレイス
〒105-0014
東京都港区芝 3丁目4番11号 芝シティビル
都営地下鉄三田線「芝公園」A2出口より徒歩1分

開催時間

開始 13:00
(受付12:30より)

終了 16:30

諸事情により、やむを得ず会場を変更する場合がございますので、会場は受講票にてご確認ください。
また、最少催行人員に満たない場合、中止させていただく場合がございます。
尚、中止の際、交通費の払戻し手数料等のお支払いはいたしかねますので、予めご了承下さい。

受講料

一般企業

税抜 25,000円 (税込 27,000円) / 1名様

会員企業

税抜 20,000円 (税込 21,600円) / 1名様

※お振込みの際は税込金額にてご入金をお願いいたします。

お申込方法

WEBからのお申込

FAXからのお申込

下記QRコードよりお申込み下さい。クレジット決済が可能です。
受講票はWEB上でご確認ください。
入金確認後、受講票と地図を郵送いたします。お振込いただいたにも関わらず
お手元に届かない場合は、下記担当者までご連絡ください。

お振込先

お振込先

三井住友銀行(0009)近畿第一支店 (974) 普通No.5785559
口座名義:カ) フナイソウゴウケンキウシヨ セミナーグチ

お問合せ

TEL 0120-964-000 (平日9:30~17:30)

FAX 0120-964-111 (24時間対応)

●申込みに関するお問合せ: 天野 ●内容に関するお問合せ: 井手

※ご入金確認後、受講票の案内をもってセミナー受付とさせていただきます。

お問い合わせ NOS044033	担当	天野宛
------------------	----	-----

車検倍増セミナー

FAX: 0120-964-111

フリガナ		業種	フリガナ		役職	
会社名			代表者名			
所在地	〒		フリガナ ご連絡担当者		役職	
TEL	()		FAX	()		
E-mail	@		HP	http://		
ご参加者氏名	1	フリガナ	役職	2	フリガナ	役職
	3	フリガナ	役職	4	フリガナ	役職
	5	フリガナ	役職	6	フリガナ	役職

ご入会中の弊社研究会があれば ☐をお付けください。

☐FUNAIメンバーズPlus ☐その他各種研究会 () 研究会)

【個人情報に関する取り扱いについて】

1.申込用紙に記載されたお客様の情報は、セミナーのご案内といった船井総研グループ各社の営業活動やアンケート等に使用することがあります。(ご案内は代表者様宛にお送りすることがあります)法令で定める場合のほか、お客様の承諾なしに他の目的に使用いたしません。

2.お客様の情報管理につきましては船井総研グループ全体で管理いたします。詳しくはホームページをご確認ください。

3.セミナーのご案内時に、いただきました住所・貴社名・部署・役職・ご担当者氏名を船井総研グループが個人情報管理について事前に調査した上で契約しましたダイレクトメール発送代行会社に発送データとして預託することがございます。

4.必要となる情報(会社名・氏名・電話番号)をご提供いただけない場合は、お申込のご連絡や受講票の発送等ができません等、お手続きができません場合がございます。

5.お客様の個人情報に関する開示、訂正、追加、停止又は削除につきましては、船井総研コーポレートリレーションズ・顧客データ管理チーム (TEL.06-6204-4666) までご連絡ください。

【個人情報に関するお問い合わせ】
株式会社船井総研ホールディングス 総務部法務課(TEL.03-6212-2924)

ダイレクトメールの発送を希望しません ☐

※ご提供いただいた住所宛のダイレクトメールの発送を希望されないときは、☒を入れて当社宛にご連絡ください。

QRコード

お申込はこちら

無料メールマガジン 購読者募集！



**20年以上のコンサル実績！
国内最大級の自動車業界向けコンサルファームの
業績アップのノウハウ公開中！**

**毎週月曜日
配信中**

コンサルティング現場における成功事例や、
業界最新情報を配信いたします。
最短・最速で業績アップを目指す経営者様は
必読のメールマガジンです。

▼ご登録はこちら（無料）



【1分で登録完了！今すぐご登録ください】

- ①お手持ちのスマートフォンでQRコードを読み取る
- ②HPにアクセスし、メールアドレスを入力する

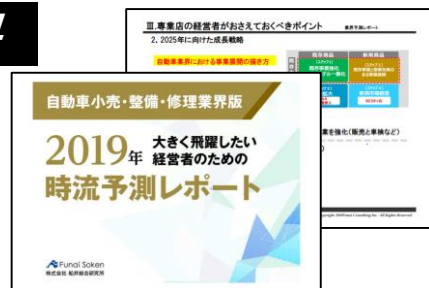
※メールアドレス以外の個人情報は必要ありません※

サイトURL: <http://www.kuruma-biz.com/>

さらに今だけ！メールマガジン登録特典

【自動車販売・整備業向け】

**2019年時流予測レポート
プレゼント！！**



【個人情報に関する取り扱いについて】

- 1.申込用紙に記載されたお客様の情報は、セミナーのご案内といった船井総研グループ各社の営業活動やアンケート等に使用することがあります。（ご案内には代表者様宛にお送りすることがあります）法令で定める場合のほか、お客様の承諾なしに他の目的に使用いたしません。
- 2.お客様の情報管理につきましては船井総研グループ全体で管理いたします。詳しくはホームページをご確認ください。
- 3.本申込み書にいただきました住所・貴社名・部署・役職・ご担当者氏名を船井総研グループが個人情報の管理について事前に調査した上で契約しましたダイレクトメール発送代行会社に送

送データとして預託することがございます。

- 4.必要となる情報（会社名・氏名・電話番号）をご提供いただけない場合は、お申込のご連絡や受講票の発送等ができない等、お手続きができない場合がございます。
- 5.お客様の個人情報に関する開示、訂正、追加、停止又は削除につきましては、船井総研コーポレートリレーションズ・顧客データ管理チーム（TEL06-6204-4666）までご連絡ください。

【個人情報に関するお問い合わせ】

株式会社船井総研ホールディングス 総務部法務課（TEL03-6212-2924）

明日のグレートカンパニーを創る
Funai Soken

ダイレクトメールの発送を希望しません ☐

※ご提供いただいた住所宛のダイレクトメールの発送を希望されないときは、☒を入れて当社宛にご連絡ください。

お問合せ TEL:03-6212-2931(直通) 渡邊