

株式会社 オレンジ (オレンジオート)

神奈川県横須賀市



スタッフは本社に17名、钣金センターに3名



季節感の演出に凝っており、当日はハロウインの飾りつけが



車検センターの生命線である検査ライン

会社名：株式会社オレンジ

代表者：千葉泰樹

所在地：神奈川県横須賀市武4-1-9

電話：046-855-6160

FAX：046-855-6167

営業時間：

オレンジ車検センター

平日 8:30~19:30 / 土日 9:00~19:00

オレンジオート・オレンジ钣金センター

9:00~19:00

定休日：祝日、ゴールデンウィーク、年末年始
 (オレンジ钣金センターは日・お盆期間も休業)

URL：http://11car.jp

資格・営業品目：

新車・中古車販売・車検・修理・钣金・保険

横須賀、三浦地区で顧客満足度No.1 を合言葉に営業

神奈川県南東端、三浦半島のほぼ中心部にあるのが、今回おじゃました(株)オレンジ(千葉泰樹社長)。2拠点3部門体制で営業している。1拠点は钣金部門であるオレンジ钣金センターで、もう1拠点の本社はというと、外観からは、軒先に展示車両5~6台を並べた、ごくごく普通の車販店(オレンジオート)といった佇まいだが、検査ラインも備えたれっきとした民間車検場(オレンジ車検センター)でもあるのだ。限られた敷地でありながらも、年間入庫台数が約3,000台、うち車検も約1,700台をこなすというから驚きである。しかも、売上は創業以来毎年、前年プラスを継続しており、利益もほぼ毎年、前年プラスで来ているという。

その秘訣を尋ねると、「社員のモチベーションをキープすることですね。給与体系に歩合制を採り入れています。たとえばほんの気持ちでも+αを出すことで、社員のやる気は全然違います。他にも社員一人一人の働きぶりをきっちりに見極めて、給与に反映させています。1年に最低1回は各社員と面談をしまして、『こういう理由で給料はこの金額になっている。もうちょっと頑張れるだろう？ だから頑張れ!』などと声をかけています」と千葉泰樹社長は語ってくれた。

こうした積み重ねの結果で上がったのが現在の業務の仕組みで、例えばお客さまが来店されると、一人が挨拶をし、その

間にもう一人がそのお客さまのデータを顧客管理システムで確認し、前回の入庫で小さなことでも修理をしたならば、「前は〇〇を交換しましたが、その後、調子はいかがですか?」といった具合に声をかける。誰もが同じ対応ができるので、そのお客さまの営業担当者が休みでも均一な対応ができる。しかも、当日の接客内容は、システムに入力すると共に、後日、担当者が出社しても分かりやすいよう、担当者の机にメモも置く念の入れようだ。

こうした対応が当たり前のことになっており、お客さまも満足感が得られるし、たとえ自発的でない社員が入社したとしても自然と自発的に動けるようになるという、社風もでき上がっている。

同社の根幹を支えるのがMOTORJIM

上記のように顧客管理システムは同社においてなくてはならない存在となっており、それを担っているのがベースシステムのMOTORJIMである。

「創業当初はExcelを使ったごく簡単な自作システムを使っていましたが、売上に比例して顧客数も順調に伸びてきましたから、すぐに追いつかなくなりMOTORJIMを導入しました。ずっと使っている所以他社製品と比較のしようがありませんが、困ったことがあったらすぐに駆けつけてくれる、営業担当も含めて気に入っています」とMOTORJIMに惚れ込む千葉社長。

オレンジとベースシステム、両者のタッグがあれば、来年の増収増益も間違いなさそう。