

MA を活用した遠隔営業とリアル店舗との融合による新たなカーディーラー営業戦略の企画・立案

支援の流れ

奈良スバル自動車 株式会社

スバル車の各種新車販売、各種中古車販売、自動車整備、各種保険取扱など

所在地 奈良県橿原市

創業年 1953年

従業員数 131名



抽出された経営課題

カーディーラーを
取り巻く環境の
変化への対応

プロ人材に与えられたミッション

デジタル化を進め、
遠隔営業とリアル店舗
との融合を図る

プロ人材がもたらした効果

MA 活用による
顧客満足度アップ
手法の構築01 カーディーラーを取り巻く
環境の変化への対応

若者の車離れや人口減少が進む中、自動車の販売台数の減少によりディーラー間の競争は激しさを増し、自動運転やEVの普及により、メンテナンス収益も減少していきま。当社は、現在5店舗を奈良県下に展開しておりますが、ショールームは単なる展示場ではなく、訪問いただいたお客様に新たなカーライフの提案や、お客様が気軽に遊びに来てもらえる憩いの場をつくる事などリアル店舗の付加価値向上に努めてきました。今後は、ネット時代に即した遠隔営業とリアル店舗の融合を図り、お客様へのサービスを向上させ、地域に喜ばれる企業を目指す必要があります。



社内関係者と、毎週1回の定例打合せ、パソコンの資料をプロジェクトで投影しながらペーパーレスで議論。決定事項や次回までに検討すべき事項等をその場でまとめ、関係者全員にメールで共有など、副業人材の手法を取り入れ、会議の生産性向上が図れています。

02 デジタル化を進め、遠隔営業
とリアル店舗との融合を図る

カーディーラーはCASE ① Connected : コネクティッド化 ② Autonomous : 自動運転化 ③ Shared/Service: シェア/サービス化 ④ Electric : 電動化 による技術・サービスの変化、WEB・SNSなどのユーザの意識変化への対応が迫られています。この大きな変化に対応するには、顧客の囲い込みのために、顧客との長い付き合いの中で生まれた信頼関係を維持すること、より多くの顧客に細やかに対応するために、顧客のライフスタイルの変化にあった提案ができるデジタルツールの活用を検討する必要があります。

03 MA 活用による
顧客満足度アップ手法の構築

副業人材と毎週1回3時間の定例会議を実施。①目指すゴールの共有化、②現状システムの理解と問題点の明確化、③ロードマップの作成、④副業人材からマーケティングオートメーション(MA)を使ったシステム提案、⑤提案に対し社内関係者と実際の業務との乖離や問題点などを抽出、⑥副業人材による問題点の改善案の提示とディスカッションを繰り返しています。最終的なシステム構築にはまだ時間を要しますが、外部人材の考え方、外部人材から見た社内の課題、社内にはないデジタルツールの知見、SNSなどを使ったWEBマーケティングの知見を得ることができ、ビジネスのあり方や、社内担当者のスキルアップを図ることができています。

プロ人材【入社時のプロフィール】



芝先 恵介 氏

役職名：副業人材
年齢：47歳
家族構成：妻
出身地：大阪府 遠流ルート：その他
業務遂行手段：遠隔業務と月数回の対面会議

主な経歴：(株)トラベルテックラボ 代表、大阪産業局 DX アドバイザー、中小機構中小企業アドバイザー

仲間4人とともに2002年独立し代表就任。ウェブのシステム開発、広告代理店を始める。2013年同社を売却。2014年からフリーランスでスタートアップ、大企業の新規事業立ち上げ支援を開始。2016年に訪日外国人向けの(株)トラベルテックラボ設立。その他、大学等のマーケティング・経営戦略の非常勤講師や、大阪産業局でのDXアドバイザー、中小機構コンサルタント、エンジェル投資家など。今回、新しい取り組みに全社が前向きでやりがいを感じています。

企業からの声



代表取締役社長
高木 信一 氏

奈良県プロフェッショナル人材拠点に訪問いただき、カーディーラーを取り巻く環境についてディスカッションする中で、コロナが顧客の意識を大きく変化させ、今まで見よう見まねで営業が取り組んでいたSNS等を使ったWEBマーケティングをプロの視点で再構築しようと思った。プロフェッショナル人材拠点から副業人材の活用を勧められ、芝先氏にお願いし、単なるSNSの発信だけでは顧客にリーチするのは難しく、まずは顧客管理をしっかり行い、顧客の特性に応じたマーケティングが必要との提案を受け、具現化に向けて毎週協議しています。内部にない外部人材の知見をお伺いすることができ、社内の活性化にも役立っております。