



# 店舗のあちこちに改善の心意気が

土佐鋳油ビッグウェーブ高知SS  
高知県高知市

## スタッフの教育も一工夫

### 見掛けでは解らない実力

土佐鋳油(株)ビッグウェーブ高知SSは高知市の真ん中に位置する。「新洗組」という名前が洗車サービスに本格的に取り組んでいる。実績が著しく、フルサービスでガソリンを販売しており、敷地面積も広いとは決して言えない。その中で、燃料販売量と洗車サービス販売金額は想像できないくらい。洗車は、洗車というだけでなく、様々な施策を実施してきた。その昔、「100円洗車」も取り組んだことがあるらしい。しかしながら低価格での取り組みは長続きしなかった。手洗い洗車やキーパーを始めてからはキチンとキレイを提供して、キチンとした料金を頂く、高付加価値洗車を提供するという考えを確立した。

### ホンのちよつとの差

山崎専務は「いろいろな商品を販売してきたけど、お客様が満足してくれる商品でない」と、従業員が販売することを継続できないと語る。しかもそれを満足してくれるかどうかはホンのちよつとの「差」。このちよつとの差をキチンと提供することができるといえる。大事だ。



チラシなどの販促はすべて自分たちで

### 導入時は大変だった

とは言うものの、100円洗車から高付加価値洗車(3500円程度)に変更した当初は、お客様からいろいろな意見をもらった。しかし、周辺SSに出来ないことを自分たちはやるという強い信念を持って取り組んだ。「高品質な洗車を維持することはなかなかできない。だからこそ自分たちはやるのだ」と。

当初、ガソリンを買いに来たお客様にチラシを配るなどの活動を行ったが、なかなか上手いかなかった。給油のお客様への告知から、周辺住民の人への告知へ変

### ユニークなスタッフ教育法

スタッフの教育には力をいれている。スタッフ自身がお客様に「お待たせです」といって、お客様が来るのを待たせるという形で



中西課長と山崎専務



明るい志和さんと松本マネージャー

高知SSのマネージャー松本さんは、洗車の声掛けは一切していない。長い間の認知でお客から洗車を

### 洗車の声掛けは一切しない

「負けたらダメ」 毎月の所長会議では、計画を立て、その計画に対して実行できたかを厳しく確認する。計画を立てて、それを行うことに重要な要素がある。何にも「負けたらダメ」と中西課長は強調する。



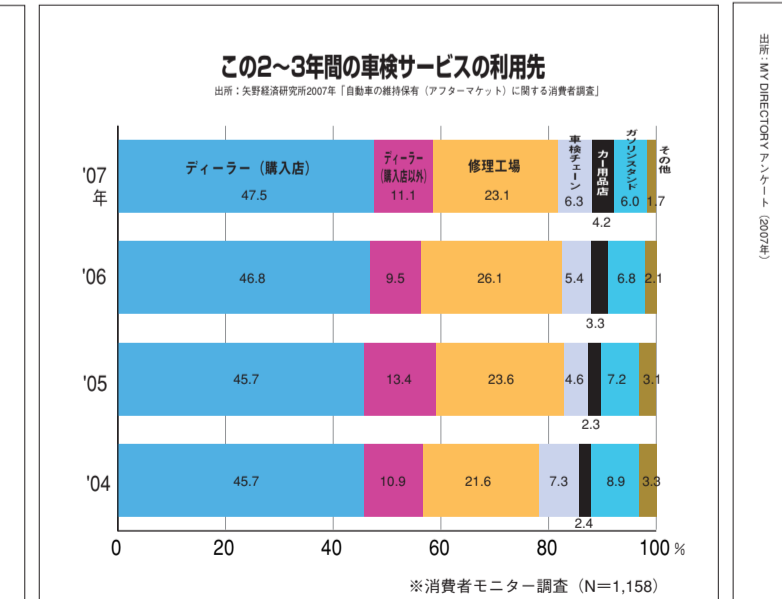
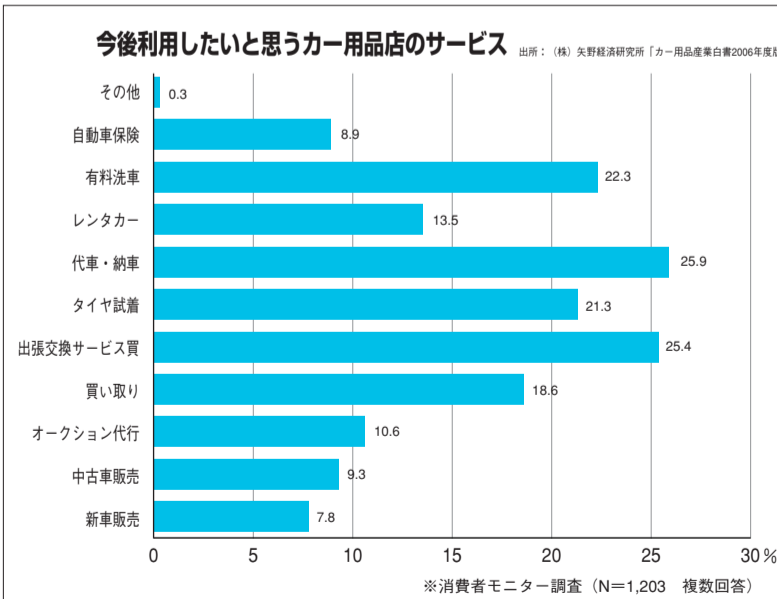
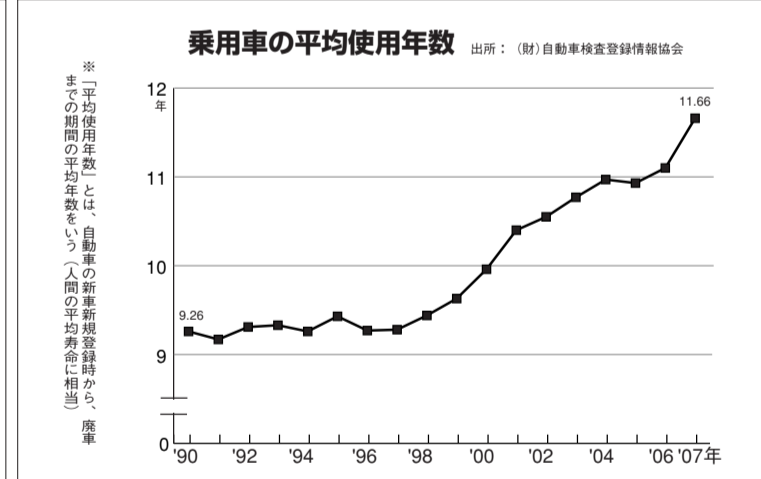
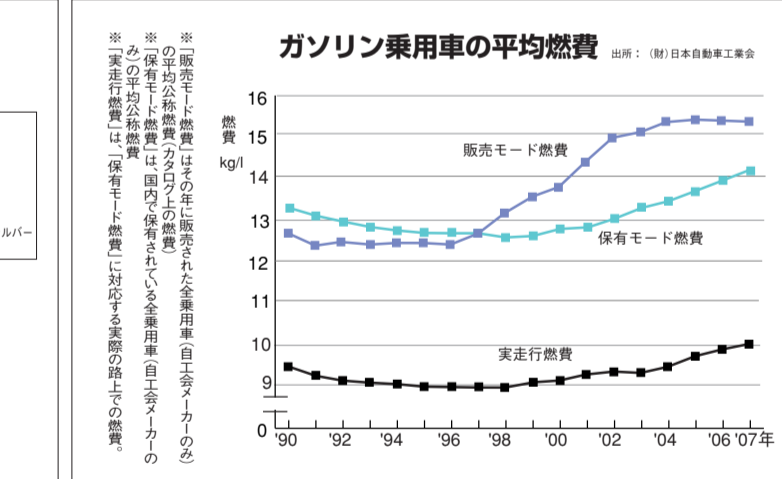
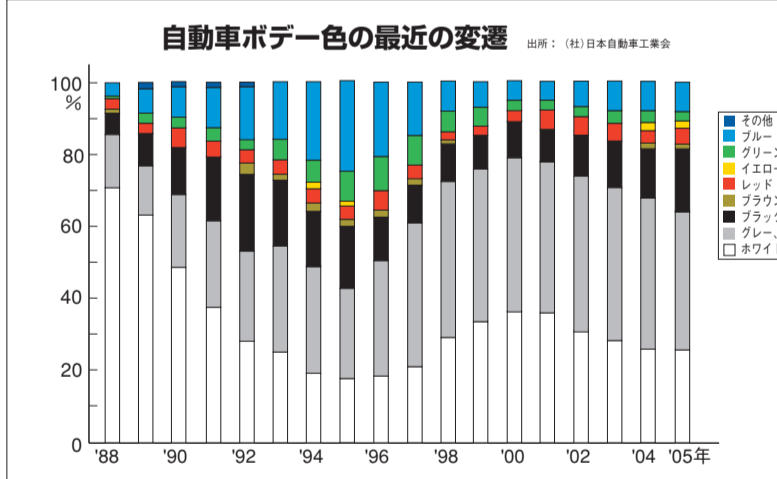
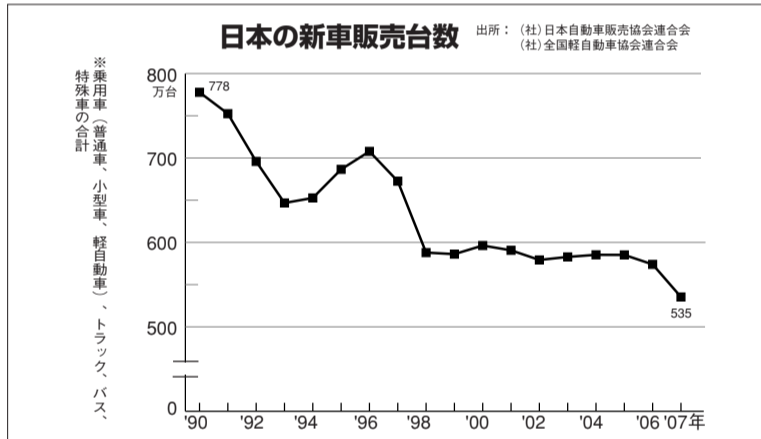
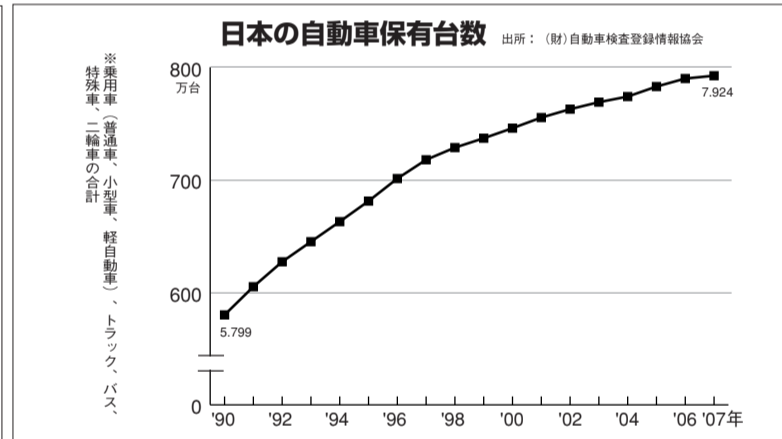
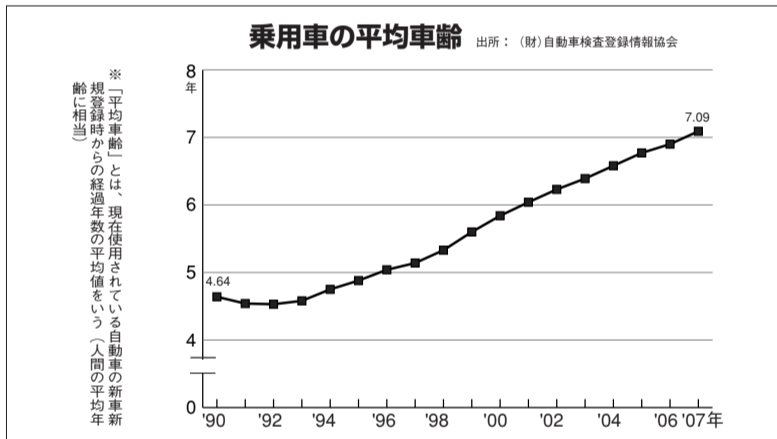
え始めたころから上手く行き始めた。折込チラシは年3回キチンと実施する。継続して続けたことが、洗車特化店としての認知を高めた。今は洗車だけで来店する人は洗車販売の半数にもなる。「良い洗車」キチンとした価格で販売することで、店舗の収益が安定してきている。そうすることでガソリンも安く、競争力を持って販売できると中西課長は振り返る。



お客様の目線に合わせて接客

### 常に考える改善していく

店舗のあちこちで改善の心意気が感じられる。例えば写真のエアガンや管理や、水洗い洗車にキーパークロスを使うこと。(志和さんおススメ)片手に濡れたキーパークロス、片手に乾いたキーパークロスを持って、拭き上げ作業をする。すごくキレイに仕上がります。こんな事を日常的に改善活動として話し合い、実施している。常に自己成長を目指し、色々なことにチャレンジしている姿がこちらから感じられる。今後も進歩する土佐鋳油(株)に期待が持てる。(取材 島中修)



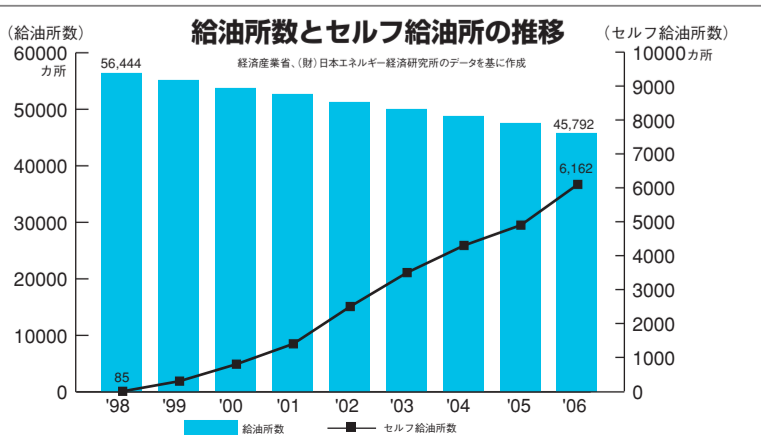
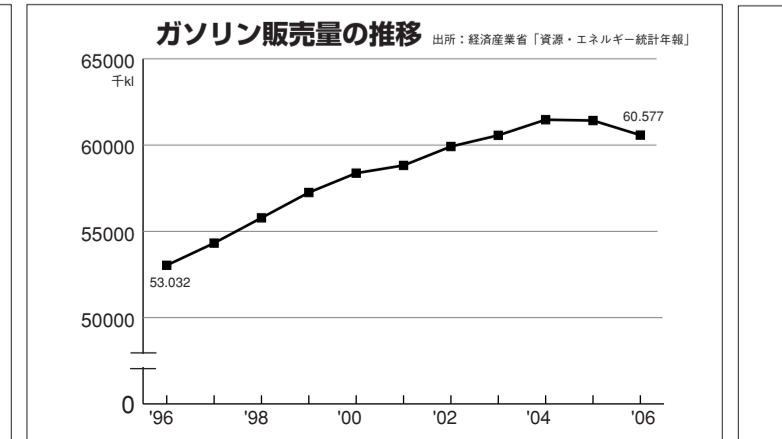
#### 乗用車保有状況(メーカー別順位)

| 順位 | メーカー | 台数     | 前年対比  |
|----|------|--------|-------|
| 1  | トヨタ  | 25,933 | 202.8 |
| 2  | ホンダ  | 20,580 | 104.4 |
| 3  | 日産   | 18,243 | 104.0 |
| 4  | スズキ  | 12,040 | 148.3 |
| 5  | 三菱   | 11,695 | 98.7  |
| 6  | マツダ  | 11,189 | 112.0 |
| 7  | スバル  | 10,157 | 112.3 |
| 8  | 日産   | 9,924  | 80.7  |
| 9  | 三菱   | 9,299  | 115.3 |
| 10 | スズキ  | 9,280  | 121.9 |
| 11 | 日産   | 9,147  | 112.1 |
| 12 | 三菱   | 8,232  | 136.7 |
| 13 | スズキ  | 8,226  | 72.6  |
| 14 | ホンダ  | 7,954  | 96.4  |
| 15 | 日産   | 7,707  | 96.2  |
| 16 | スズキ  | 7,680  | 111.3 |
| 17 | ホンダ  | 7,575  | 91.2  |
| 18 | 日産   | 7,464  | 104.6 |
| 19 | 三菱   | 7,422  | 83.5  |
| 20 | トヨタ  | 7,229  | 114.2 |
| 21 | 日産   | 6,453  | 73.7  |
| 22 | 日産   | 6,282  | 228.4 |
| 23 | トヨタ  | 6,071  | 83.3  |
| 24 | 日産   | 5,283  | 147.6 |
| 25 | 日産   | 5,107  | 219.7 |
| 26 | 三菱   | 4,889  | 73.1  |
| 27 | トヨタ  | 4,863  | 98.7  |
| 28 | 日産   | 4,480  | 96.6  |
| 29 | トヨタ  | 4,445  | 84.5  |
| 30 | 日産   | 4,392  | 69.9  |

#### 給油所の経営改善策に関するアンケート

出所：(財)日本エネルギー経済研究所「平成18年度給油所経営・構造改善等実態調査報告書」

| 順位 | 項目                 | 比率    |
|----|--------------------|-------|
| 1位 | 油外収益の拡大            | 62.3% |
| 2位 | 燃料油収益の拡大           | 44.1% |
| 3位 | 仕入先に対する取引条件の改善     | 35.8% |
| 4位 | ガソリン以外の燃料油の増販      | 25.7% |
| 5位 | 集金合理化、不良債権整理、現金化推進 | 24.1% |



#### 自動車業界がわかる 最新データ集

### 都道府県別自動車保有台数

※乗用車・普通車・軽自動車、トラック、バス、特殊車、二輪車の合計

| 都道府県 | 保有台数       |
|------|------------|
| 北海道  | 3,698,049  |
| 青森県  | 993,699    |
| 岩手県  | 990,118    |
| 宮城県  | 1,580,906  |
| 秋田県  | 826,471    |
| 山形県  | 924,022    |
| 福島県  | 1,575,052  |
| 計    | 6,890,268  |
| 茨城県  | 2,452,495  |
| 栃木県  | 1,649,873  |
| 群馬県  | 1,740,868  |
| 埼玉県  | 3,927,189  |
| 千葉県  | 3,469,207  |
| 東京都  | 4,602,978  |
| 神奈川県 | 4,017,665  |
| 山梨県  | 731,289    |
| 計    | 22,591,564 |
| 新潟県  | 1,809,857  |
| 富山県  | 879,364    |
| 石川県  | 872,300    |
| 福井県  | 1,865,034  |
| 計    | 5,426,555  |
| 滋賀県  | 644,755    |
| 京都府  | 1,671,420  |
| 大阪府  | 2,822,369  |
| 兵庫県  | 4,954,754  |
| 奈良県  | 1,463,158  |
| 和歌山県 | 1,155,566  |
| 計    | 11,556,456 |
| 徳島県  | 978,436    |
| 香川県  | 543,602    |
| 愛媛県  | 1,488,207  |
| 高松県  | 1,483,744  |
| 岡山県  | 1,065,135  |
| 広島県  | 5,398,375  |
| 計    | 6,126,425  |
| 鳥取県  | 759,214    |
| 島根県  | 1,010,441  |
| 山口県  | 562,644    |
| 計    | 2,948,724  |
| 福岡県  | 3,204,048  |
| 佐賀県  | 648,531    |
| 長崎県  | 923,905    |
| 熊本県  | 1,318,067  |
| 大分県  | 894,653    |
| 宮崎県  | 915,835    |
| 鹿児島県 | 1,327,099  |
| 沖縄県  | 923,138    |
| 計    | 9,586,698  |
| 合計   | 79,387,772 |