

アナザービューポイント

外の視点で見たバイクショップ



バイクというモノを商うだけでなく、そのメンテナンスや修理、さらには遊びの提供など、バイクショップのビジネスエリアは幅広い。商品を扱う知識、技術に高い専門性が求められる一方、それだけに頼っていてもお客さまの心をつかむことはできない。よりニーズにフィットするサービス、満足度を高める付加価値とは何か？“業界の常識”にとらわれず、外からの視点でバイクショップを見て気付いたこと、課題解決のためのヒントを、実際に他業界を経験してきた二輪販売店の方たちにインタビューした。



「引き取りに行って帰って、直して届けに行くと2往復。しかし現場で直せば1往復で済む」と横見瀬社長。「スクーター110番」はスタッフの手間と時間の効率化にも役立つ

マツダのディーラーを皮切りに四輪業界で12年、さらに民間金融業、外食産業など多様な勤務経験を経て、横見瀬社長が「バイクシティ」を興したのは6年前。二輪市場に強い逆風が吹きはじめたなかで、原付中古車専門店からのスタートだった。にもかかわらず、5年で国内3メーカーの正規取引店へとステップアップ。今や倉敷市屈指の販売力を誇る有力店にまで押し上げた手腕はみごとだ。

「自分の原点は四輪ディーラーのセールスマン。そのノウハウを生かすことができ、しかも新鮮で挑戦しがいのある分野……と考えて、バ

顧客心理を情報システムに反映し “健全なビジネス” 確立をめざす

バイクCity／横見瀬展男 社長（岡山県倉敷市）

MC
FRONT
LINE

イクシヨップを選んだんです。多くのバイクショップは、まだ店とお客さまの関係があまり不透明。例えば価格や料金の設定、お金の受渡し、納車・納品の期日など、お客さまの立場で見てわからないことがたくさんある。そういう部分をできる限りクリアにして、バイクショップを健全なビジネスに変えていけば、二輪需要はもっと伸びると思います」

クルマとバイク。どちらもエンジンのついた乗り物であり、特に移動・運搬の道具として実用性が重視される原付は、お客さまの使い方や感覚がクルマに近い。創業当初、横見瀬社長が商品を原付に絞ったのは、この共通点に着目したからだ。

「営業の基本はお客さまの気持ちになって考えること。私はつねにクルマを実用品と考えてお客さまと接し、月35台の販売実績を重ねてきました。しかし、スポーツバイクは趣味の商品。私には、どうもそういう考え方、感覚がつかめず、手を出しにくかったんです(笑)」

原付の、しかも中古車専門でスタートしたのは、メーカーとの販売契約を結ぶのに実績が必要だったこともあるが、限られた資金を有効に使い、できるだけ多くの在庫車を確保したかったからだ。しだいに新車を中心となり、スポーツバイクも扱いはじめた今もそのスタンスは変わらない。

「販売店の基本は、まず売ること。それには目の前に豊富な商品がそろっていることが大きな武器になります。在庫を増やせば当然リスクも負いますが、それを恐れていては商売にならない。売るために最大限の努力を払う。そこがビジネスのおもしろさなんです」

では売るために何をすべきか。ここに、横見瀬社長ならではのノウハウがぎっしり凝縮されている。ポイントのひとつは、大量在庫のメリットを徹底に生かすこと。店舗は、大量在庫を前提として作った四十瀬店(本店)のほか、新車やスポーツ車のショールーム機能を重視した笹沖店があり、店頭にズラリと並

んでいる商品はどれも、午後2時までに契約が終われば即日、それ以降なら翌日納車が可。また大量のバイクを1台ずつ見て歩く労力を省くため、新車、中古車、パーツ1個にいたるまで全商品が一覧できるようパソコンでリアルタイムに管理され、希望する商品を選べば、画面を見ながらオプションパーツ、税金、保険、登録などの諸経費まで詳細な購入シミュレーションもできる。

それは店内での商談をスピーディに、スムーズに行なえるようサポートするばかりでない。インターネットバーチャルショップ(<http://homepages3.nifty.com/action/index.htm>)とも完全連動しており、お客さまは自宅にいながら店頭と同じ商品ライン

ナップを見て、商談し、契約、決済、配送依頼まですべて完結できる。わからないことは、画面を開いたまま電話すれば、スタッフが丁寧にフォローしてくれる。

とはいえ、「一度背を向けたお客さまの足を止め、契約まで持ち込む接客の過程が一番楽しい」と話す横見瀬社長。営業のベースはあくまで店頭に置き、横見瀬社長と同じ四輪ディーラー経験があり、優れた営業能力とサービス技術を持ったスタッフがそれを

商品名	価格	在庫
1. 新車加入	17940	19350
2. 新車加入	15040	15410
3. 新車加入	11340	11730
4. 新車加入	11570	12180
5. 新車加入	11820	12410
6. 新車加入	11720	12180
7. 新車加入	11820	12410
8. 新車加入	11720	12180
9. 新車加入	11820	12410
10. 新車加入	11720	12180
11. 新車加入	11820	12410
12. 新車加入	11720	12180
13. 新車加入	11820	12410
14. 新車加入	11720	12180
15. 新車加入	11820	12410
16. 新車加入	11720	12180
17. 新車加入	11820	12410
18. 新車加入	11720	12180
19. 新車加入	11820	12410
20. 新車加入	11720	12180



在庫管理から販売、顧客管理、アフターサービスまで、ひとつの情報データを多目的に運動させる独自設計のシステムが、少数精鋭スタッフの「バイクCity」を支える



ろえて来店客に対応している。「ただ、インターネット販売を併用することで、商談の時間や手間を省き、人件費やその他固定費の節約につながる。その分をお客さ

まに低価格な商品を提供することで還元すれば、無理な販売をしなくてもいいんです」さて、バイクシティで販売したバイクは、電子カルテのような顧客データベースに記録され、その車種に合ったタイヤやバッテリー、プラグなど消耗部品が1台の例外もなく自動的に在庫される。お客さまのトラブルに対

して即対応するための準備だ。

「四十瀬店には認証工場も備えていますが、路上でパンクしたとか、急にエンジンが止まったとか、トラブルは時や場所を選びません。それに対して、販売店はどう対処するのでしょうか? 親切なお店は引き上げてくれますが、すぐに駆けつけて、その場で直してくれるレスキューがあれば、お客さまはもっとうれしんじゃないですか? だから私は「スクーター110番」を作ったんです」

ワンボックスの軽自動車を改造して作ったこのレスキューカーは、タイヤやチェーン交換、キー修理&スベアキー製作、エンジン点火系修理、マフラー交換など、発生頻度の高いトラブルにその場で対応できる工具、機器、設備を装備。お客さまから電話があれば、その顧客データを検索して必要な在庫パーツを積み込み、すぐさま急行する。

「無償で中途半端なサービスをするより、お金をいただけてきちんとしたサービスを提供する。それが本当のアフターサービスだと思いますよ」この販売からアフターサービスまで一貫したデータ管理システム、レスキューカーは、すべて横見瀬社長が自分の手でプログラムし、製作したものだ。それだけではない。同店のTVモニターも社長の手作り。

「地方局だから、放映料は1ヵ月15回で年間120万円くらい。バイクに乗る人しか見ない二輪雑誌に広告を出すより、1ヵ月10万円程度でみんなが見るテレビのほうがいい。一時的にこそ苦勞したり、資金の負担もありますが、必ず役立つ、回収できると信じているからやれるし、やつたからには使いこなすぞって思うでしょう(笑)。営業努力というのは、その積み重ねなんですよ」