

発行所  
日刊自動車新聞社  
東京都港区芝大門1丁目10番11号  
購読料 1ヶ月5343円+税  
電話 東京(03)5777-2351代表  
©日刊自動車新聞社2018

5月28日  
(月曜日)

レッカー作業用品販売  
HEAVY DUTY RECOVERY SPECIALISTS  
レッカー車製作販売  
Tokyo Showcase 株式会社あかつき 東京事務所  
<http://www.akatsuki-towing.co.jp> TEL:03-5408-0024



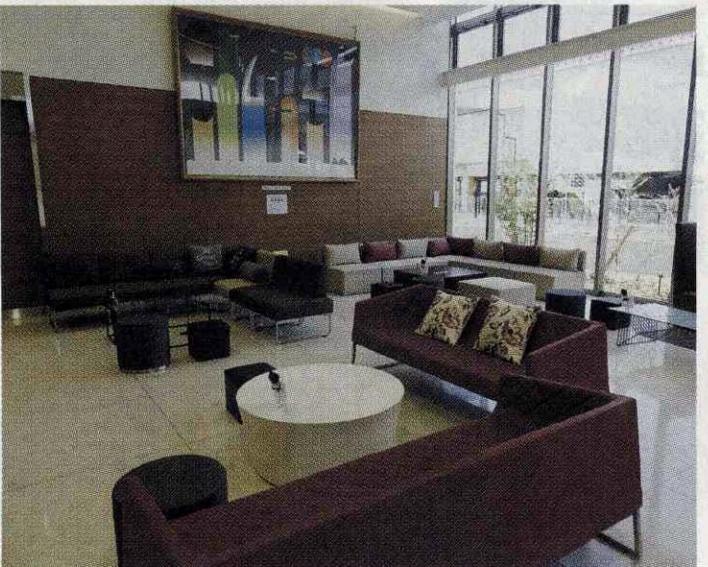
## ホンダネットナラ



納車センターの高級感のあるエントランス  
(内には松清みどり納車センター長)

# 高級感ある納車センター

## 顧客の「特別な日」盛り上げ



家具にもこだわり、落ち着いた雰囲気を演出



用し、顧客はゆったりと納車を待つことができる。  
松清みどり納車センター長は「お客様のニーズを汲みつながっている。

前整備を終えた新車を雨やホコリにさらさず運び込むことができ、業務の効率化にも強みの一つ。納車部で4ブース。多い時は一日で10件以上の納車式がある。納車前整備施設が隣接するのも強みの一つ。納車基本を学ばせた。ノウハウや午前7時半～午後9時に設定した。コールセンターの移転、増く。

から保育園を大きな窓で見渡せる

## 企業内託児所

員に伴い、女性が働きやすい環境を整えた。保育園の設置もその一環だ。コールセンターより、特別感を感じてもらえるよう日々、努力している」と語る。お迎えを徹底して行うなど、おもてなしに力を入れる。スタッフ教育には早期から着手。納車専門施設を運営中の新車ディーラーにスタッフを派遣し、ノウハウや基本を学ばせた。

ES向上を目的的に、拠点内に企業内託児所「おひさま保育園」を新設した。県内保育園の併設は極めて珍しい。0～5歳児を受け入れて、従業員の子どもは優先的に入園できる。開園時間は午前7時半～午後9時に設定した。

ES向上を目的的に、拠点内に企業内託児所「おひさま保育園」を新設した。県内保育園の併設は極めて珍しい。0～5歳児を受け入れて、従業員の子どもは優先的に入園できる。開園時間は午前7時半～午後9時に設定した。

員に伴い、女性が働きやすい環境を整えた。保育園の設置もその一環だ。コールセンターより、特別感を感じてもらえるよう日々、努力している」と語る。お迎えを徹底して行うなど、おもてなしに力を入れる。スタッフ教育には早期から着手。納車専門施設を運営中の新車ディーラーにスタッフを派遣し、ノウハウや基本を学ばせた。

## ターンテーブルに載せ商品化した中古車撮影



写真撮影が一人で可能なターンテーブルスタジオ

ES向上の工夫は、整備工場や納車前整備施設にも見られる。メカニックが快適に作業できるように、工場内は冷暖房を完備した。ターンテーブルスタジオと呼ばれる設備も導入した。同設備は商品化

した中古車などを載せ、写真撮影をするための装置。車両を手軽に回せるため撮影作業の手間が軽減した。

複合拠点の設置により、会社全体での業務の効率化が進む。今後も無駄の削減と従業員の働きやすい環境の構築を図り、生じた余力をさらなるCS向上に注ぐ。

## 複合拠点でCSS・ES向上

ホンダカーズ奈良中央を運営するホンダネットナラ（島田順弘社長）は、新車販売店や納車専門センター、納車前整備や中古車の商品化を行う施設などを1カ所に集めた複合拠点を奈良市内に新設した。新車ディーラーとしては県内では最大規模の複合拠点を設置することで、顧客満足（CS）向上と従業員満足（ES）向上の実現を図る。（関西支社・船山 知彦）

## マーケット最前线

敷地15万m<sup>2</sup>超  
新たに取得した総敷地面積  
15万8135平方㍍の広大な

CS向上の目玉として設置したのが、レジエンティア納車センターだ。新車との生活のスタートを最大限盛り上げるべく、施設は高級感にこだわったという。その言葉通り、受付や待合室は落ち着いた雰囲気を醸し出している。

「シマダオート24号柏木店」などを新設した。

「ホンダカーズ奈良中央」や納車前整備施設、「ホンダクロス奈良センター」、「コールセンター」やお客様サポート室などの事務機能を移転、集約した。同時に、県内では初となる納車専門センター「レジエンティア納車センター」や中古車販売店「シマダオート24号柏木店」