

富士スバル太田店を一新

大型店舗に人が集まる傾向が強まっている。ショッピングモールや家電量販店に限らず、最近は100円ショップまで大型化が進むほどだ。自動車ディーラーも例外ではない。広々とした駐車場にゆったりとしたショールーム、それに見合った最新鋭の設備が求められている。決して否定することができない「クルマ離れ」の時代だからこそ、店舗の充実感やアフターサービスに価値を見いだすユーザーが増えているといえよう。こうした市場環境を背景とし、富士スバル（斎藤照社長）は群馬県太田市の主要拠点を舞台に過去最大規模のリニューアルプロジェクトに着手。第1弾として、前代未聞のスケールと画期的な顧客管理システムを備えたサービス工場をオープンした。（関東支社・門場 貴史）

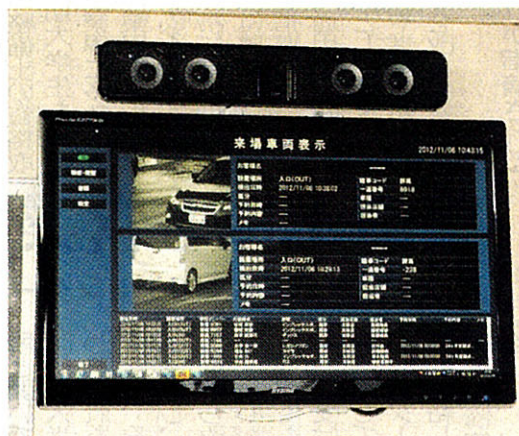


工場内はLED照明や床暖房を完備

マーケット最前線

来春、全面オープンへ 国内有数の最先端メガ拠点に

来店者情報を事務所のモニターに表示



来店客が相次ぎ感動の声

と真っ先に全員が顧客の名前や来店目的印象付けなどを把握できる。来店した顧客は、駐車場で「いらっしやいませ、〇〇さま。本日は6カ月点検でお越しですね。お待ちしております」といった具合に笑顔で出迎えられる。受付ではあらかじめ必要書類や作業（待ち）の段取りが行われる。既に多くのユーザーから感動の声が上がっている様子で、5年連続CSナバーワンの同社にとって、まさに「鬼に金棒」のシステムだといえる。

めるもの。床面式の温度調節が可能のため、保温効率が高く、メカニックの作業環境も大幅に向上した。更には、停電時にサービス工場の電力を100%カバーできる自家発電装置、超大型の消火水槽などの防災設備にも万全を期す。「チーム・マイナス6%」への参加や前橋市の環境大賞を受賞している同社では、このように地元を愛する企業として環境保全に向けた設備投資、CSR活動などにも余念がない。

車両ナンバー読取式で 業界初の顧客管理システム

同社太田店のリニューアル計画は、2010年度の構想開始から約2年がかりのプロジェクトとして開始。スバル車の生産拠点（群馬製作所）に最も近く、毎年多くの関係者が視察に訪れることから、グローバルな視点でのモデルショップを目指している。

また、特に注目すべきなのはナンバー読取式の顧客管理機能「ナンバーキャッチシステム」の導入だ。拠点の入り口付近に2台の専用カメラを備え付け、顧客が来店した際、即座に来店履歴や入庫予約の有無を照会し、迅速な対応に役立てている。レクサスなどでは、ETCの情報を基にユーザーの識別を行っているが、車両ナンバーによる判別は業界でも初。読み取った顧客情報は事務所内4カ所に設置した液晶モニターに映し出されるとともに、屋外にもインカムマイクを通じて発信されるため、スタッフ

CS向上へ早速効果発揮



サービス工場はサービス工場に見た人が圧倒される大きさの初め

冷暖房の省エネ化へ蓄熱システムも

一方、同拠点では社会、環境に配慮した設備も大掛かりだ。その一つが、冷暖房の省エネ化を目的とした蓄熱システム。これは、夜間電力を動力源とする大温度差ヒートポンプチャラーによって公的エネルギーの使用を最小限にとど

新車展示場新設も

作業場18ストロル 駐車60台の広さ

10月に竣工したサービス工場は国内最大級である18ストロルの作業スペースや約60台分の屋上駐車スペースを筆頭に、完全デジタル式車検ライン、四輪アライメントテストなど完備した。その圧倒的な規模は工場の外側からも一目瞭然で、拠点に訪れた人に対して「とにかくすごい」

来春、全面オープンへ