

中古車販売店ルポ キリン自動車

仕入れも関係づくりも 利益は二次



鈴木 康彦社長

オニキス清瀬・新座店、和光店の2店舗を運営するキリン自動車(鈴木康彦社長、埼玉県新座市)は1974年に中古車販売店として創業した。96年に自動車販売チェーン「オニキス」に加盟し新車販売を強化した。創業以来、車両の品質と顧客視点に強いこだわりを持ち、地域に根ざした販売を展開する。「人の命を運ぶものに妥協があってはならない」が鈴木社長の考えだ。(栞田 恭平)

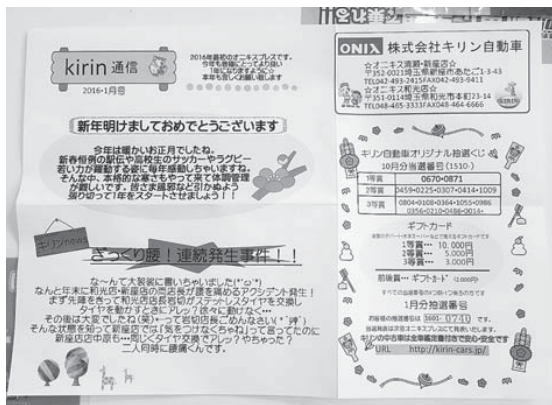
予算内で最高のパフォーマンス

同社が販売している車両は下取り車と買い取り車が約6割で、残りを中古車オークション(AA)で仕入れていく。仕入れには強いこだわりがある(同)と話し、第一に故障しにくい低走行車を選んでいる。鈴木社長の考えるいい車は「お客様の予算内で最高のパフォーマンスを出せるもの(同)と述べ、仕入れの際は「中年式で手頃感のある車両(同)」を探す。「良質車を中心に仕入れていくため、利益はあまり出していない(同)」と苦笑する。展示場には市場ニーズを受けて小型車を中心に並べるが、パリエーションの充実を

徹底した「顧客視点」で



展示場は車体の色がまばらになるよう工夫している



⑤創業40周年を機に新座・清瀬店のオフィスをリニューアル⑥3カ月に一度発行している「kirin通信」

を構築してきたことで紹介客も増加した。今では「不特定多数にチラシを撒くよりも効果はいい(同)」と考えている。現在、新座・清瀬店はスタッフ5人で営業する。そのうち2人がオイルやタイヤ交換などの簡単なメンテナンスを

図るために大型ミニバンやSUV、スポーツカーなども展示する。点検に定期的に入庫する客の中にはそれを楽しみながら対しては誕生日にバースデーカードとQ&Oカードをプレゼントしている。その他にも「経費の方が高くなることも3カ月に1回は社内ニュースがあるが、利益のためにやってもいいのではない(鈴木社長と断言し、顧客の困りごとを中心に手作業で梱包し、ツプを中心に手作業で梱包して顧客に発送する。お客様との信頼関係をつくり重視する。車検や

故障しにくい低走行車中心

鈴木社長は、2014年に会社が創業40周年を迎えたタイミングで社長の座を受け継いだ。2代目ということもあり、「自分の色を出していくのが難しい(同)」と話した。ただ「2年前に40周年を迎えられたのも、先代がお客様と真摯(しんしん)に向き合ってきたから」と強調し、「商売の仕方は大事に継承していきたい」と述べる。同社の顧客を大事にする姿勢は「地方に引越したお客様の中には、今でも車検や点検など車に関すること全てを任されている(同)」といった言葉からも受け取れる。自社で行っているサービスについて、「お客様に浮気されないようにやっている」と鈴木社長は謙虚に語るが、発言の一つ一つから顧客を大事にする姿勢が感じられる。鈴木社長は今後の目標として、「お客様に期待以上の価値をつけたクルマを提供していきたい。うちで買って得だったと思うてもらえるようにしたい」と述べ、最後まで顧客を中心とした話題が絶えなかった。

期待以上の価値つけられれば

店舗に併設したピットスペースで行うほか、販売対応も手がける。車検や整備は近隣の提携工場に依頼することでトータルカーサービスを提供している。