

CASE 16 株式会社 カワムラモーターズ

<http://www.tsuruga.or.jp/i/kyujin/orosi/orosi12.html>

所在地：〒919 1138 福井県三方郡三浜町河原市 17 - 3 - 1

事業内容：車のディーラー・修理

売上高：9.5 億円（車の販売台数、約 700 台 / 年）

資本金：2,000 万円

設立：1964 年

従業員数：35 人（2005 年現在）

企業概要

1964 年設立。ホンダ社のディーラー及び修理を行う。社是は「感謝と報恩」。基本理念は、「買って喜び」「売って喜び」「創って喜び」。地域密着型ディーラーとして有名で、三浜町の全世帯 3,600 世帯のうち、約 30%がホンダプリモ・カワムラの車に乗っている等、地域の顧客からの満足度は非常に近い。

ポイント

- (1) 3,700 世帯の約 30%がホンダプリモ
- (2) 毎月 1 回、全世帯訪問・瓦版（文化紙）
- (3) 喫茶店のようなお店
- (4) 集客イベント・感動サービス

まとめ

当社では、近隣顧客に信頼されることが商いの基本と考え、毎月 1 回、全世帯を訪問するようにしている。近隣の顧客に対して、手厚いフォローを行っている。

またフォローだけではなく、店舗では常に集客イベントを開催する。さらにはディーラーでありながら、店内ショールームには車が一台も置かれておらず、お客様にくつろいでいただけるような店舗づくりとなっている。店舗内ではコーヒー、紅茶、ソフトドリンク等が無料で提供される等、多くの感動サービスが実践されている。この顧客満足度の高いサービスが当社の成長発展の最大の要因である。