

2位	新車や中古車販売をしていることに気付かなかった →地域の方で、従来は当社がお世話をしていない車においても、故障時や修理が必要になった際は、積極的に受け入れています。その際に、お店の滞在時間が発生するわけですが、当社のショールームで新車販売や中古車販売を実施している旨を知ることになります。
3位	納期や整備日数を1日でも短くしてほしいという短納期要望

上記の要望1位、3位については、当社の経営努力を推し進める中で更なる対応が可能と判断しています。しかしながら、2位の「御客様の声」には真摯に伝えていかなければならないと自戒しているところです。

また、当社の顧客の多くは地域商圏「つまり旧〇〇町や◇◇エリア」にお住まいの方が多いため、当社の評判は口コミで周り回って、耳にします。そのような中で1番、気掛かりなことが次の論点になります。

口コミで気掛かりな声の内容
ショールームが外観から見て雑然としていて、車を買おうと思っても、気軽に来店しにくい。
店頭の壁面やショールームの壁面等が、経年劣化で塗装ハゲや腐食が見られ、新車を中心に買い定めとしてお店を選びにくい。
店頭の壁面やショールームの壁面等が、経年劣化で塗装ハゲや腐食が見られ、地域にあって景観が悪い。

本事業では、上表の「口コミで気掛かりな声」に真っ先に対応し、先の顧客の要望順位2位「新車や中古車販売をしていることに気付かなかった」への改善に繋げていければと考えています。

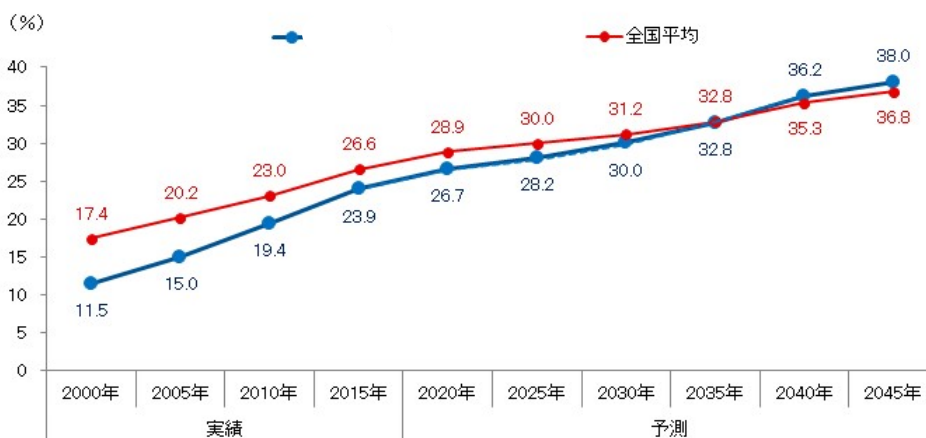
#### (老朽化する店頭壁面とショールーム外壁)省略<市場の動向>

当社の仕事は、地域人口の推移(とくに高齢化の進展)、自動車の販売台数の傾向等を把握していけば経験則上、将来に渡り、業績への影響を見通すことが可能と判断しています。そこで、この2つの市場について確認していきます。

#### ・地域人口の高齢者の推移

下記グラフは、△△市の65歳以上の高齢化率と全国を比較したものです。△△市に限って言えば、●●区が大きく影響し、市全体としては人口減少を加速的にたどっています。その減少傾向は、全国を上回っているため、高齢化率の推移は全国と似通っていても、高齢者の相対的な割合は全国に比べ大きいと言えます。

当社顧客は△△市●●区を中心とした地域の方々のため、高齢化の進展は、世帯ごとのマイカー保有減少を意味しており、顧客囲い込みの手立てが早急に必要だと実感しています。



※高齢化率:総人口に占める65歳以上の人口割合(%),年齢不詳を除いて算出  
※図中の緑の点線は、前回2013年3月公表の「将来人口推計」に基づき当地域の高齢化率

(△△市の高齢化率推移見通し 出所:国立社会保障・人口問題研究所 将来推計人口)

## ・自動車の販売台数の傾向

日本自動車販売協会連合会と全国軽自動車協会連合会が発表した2018年の国内新車販売台数は前年比0.7%の微増で、総計は527万2067台となりました。登録車は前年比1.3%減の334万7943台と振るわない状況でしたが、軽自動車が4.4%増の192万4124台と、2年連続で前年実績を上回ったことで、全体水準を維持した様子です。新車販売全体に占める軽自動車比率は36.5%でした。(次ページグラフ参照)

軽自動車は2014年4月の消費増税、2015年4月の軽自動車税増税の影響で、2016年には172万台まで落ち込みましたが、2017年以降、回復基調にあります。ホンダのN-BOX、スズキのスペーシアなど広い室内空間を売りにしたモデルが、子育て世代を中心に人気を集めている状況で、当社の近隣においても、高齢化が進展しているとは言え、まだまだ子育て世代も多く、なんとか困り込めないかと思案しているところです。また、軽自動車にも、安全運転支援機能の装備が進み、性能面で登録車との違いが小さくなっていることも需要増につながっているようです。

ブランド別では、プリウスなどの新車効果が一巡したトヨタ自動車は前年比4.9%減の150万8647台となったほか、検査不正問題が相次いでいるスバルも前年比マイナスでした。日産自動車は、検査不正による2017年の生産減の反動もあり、4.2%増となっています。



(自動車販売台数推移 出所:日本自動車販売協会連合会・全国軽自動車協会連合会)

==以上、抜粋==

## ■9月1日(火)販路開拓の取組みについて

同店のヒアリングの状況、前回の顧客ニーズや市場の動向も踏まえつつ、実施すべき販路開拓の内容と手順を、整理する御手伝いを実施した。下記はその内容の抜粋になる。

==以下、抜粋==

《販路開拓の取組》

### 1 子育てファミリー層向け塗装イメージの議論と決定

改めて、当社社員、塗装業者等を交えて、店頭とショールーム外壁の塗装ハゲや、腐食場所を確認する「場」と「時間」を設けます。その中で、子育てファミリーに受容性のある「色調」や「色彩」等について議論します。議論にあつては、当社の既存顧客の子育て世代の意見として、3世帯ほどにヒアリングし、その意見も反映する予定です。

(左:現在のショールーム外観 右:現在の店頭外観)省略

### 2 塗装の実施

1の段階で決定した色彩や色調で、塗装を実際に開始します。1の議論においても言えることですが、塗装においては下表の論点を意識した取り組みとしたいです。

塗装で伝える論点
ファミリーが立ち寄りやすい雰囲気ショールームであることが伝わるように