



## 地域に密着したサービスで「安心・満足・喜びのカーライフ」を提供

株式会社葛城自動車 奈良県香芝市

株式会社葛城自動車は、1952年の創業以来、地域に密着したサービスで顧客の支持を得ている自動車整備会社である。優れたスタッフと充実した設備を保有する同社は、自動車の整備・点検や車検に強みを持つ「自動車総合病院」をキャッチフレーズに、新車や中古車の販売の他、各種保険代理業も取扱い、顧客の様々なニーズにきめ細かく応えている。

創業以来、2本柱として掲げる「地域貢献」「人材育成」を守り抜き、着実に成長を続けている同社。今後も、顧客に「安心・満足・喜びのカーライフ」を提供し続ける。

### 会社概要



会社名：株式会社葛城自動車  
所在地：奈良県香芝市瓦口2032  
電話：0745-76-0551  
FAX：0745-77-3621  
創業：1952（昭和27）年  
設立：1952（昭和27）年  
代表者：代表取締役 安田 宗三郎  
資本金：1,000万円  
従業員：28名  
事業内容：自動車の点検・整備、車検、  
新車・中古車の販売、各種保  
険代理業等  
URL：<http://www.kazragi.com/>



自動車整備工場（左）と、事務所兼ショールーム（右）

### 1952年創業の自動車整備会社

株式会社葛城自動車は、1952年に葛城自動車工作所として創業以来、地域に密着したサービスで顧客の支持を得ている自動車整備会社である。

1989年からは大手自動車メーカー系列のディーラーとして新車供給網を確保。現在は、大手自動車整備のフランチャイズチェーンに加盟し、複数の仕入れルートを確保することで、あらゆるメーカーの新車や中古車を、価格を抑えて顧客に提供している。

しかし同社にとって、自動車販売は顧客との関係を構築する一つのチャンネルに過ぎない。同社はあくまで自動車の整備・点検や車検等を本業ととらえ、愛車のメンテナンスや車検等のアフターサービスを通じた顧客との末永い関係の構築が、理想的な経営の形であると考えている。

### 優れた技術と設備を持つ「自動車総合病院」

同社の強みの一つは、優れた整備技術を持つスタッフに恵まれていることである。日々技術の研鑽に努める同社のスタッフには、整備技術コンクールの全国大会入賞者が何名も存在する。

また、設備面が充実しているのも特長である。自社工場内の整備ラインとして3つのフロアにリフト7基を完備し、顧客の愛車をいつでも受け入れられるキャパシティを持つ。自動車の内部機器から外装、内装に至るまで、あらゆる部位の整備・点検・修理ニーズに対応できる同社は、「自動車総合病院」をキャッチフレーズとしている。

### 「地域貢献」の理想は御用聞き

現在、屋台骨となって同社を支えるのは、安田宗三郎社長（77歳）の長男で、専務の安田慶治氏



3フロアに7基のリフトを備えた自社整備ライン

(45歳)である。同社には創業以来受け継がれる「2本の柱」がある。その1つが「地域貢献」であると、安田専務は語る。

同社の考える地域貢献とは、まず顧客のニーズを細かくとらえ、柔軟な提案力と自動車整備技術で顧客に充実したカーライフを提供することである。自動車に関する顧客の不安や要望は、例えどんなに小さいものでも、迅速かつ的確に解決するよう心掛ける。また、同社の営業スタッフは定期的に顧客宅を訪問し、顧客の自動車に関する不安や困りごとを解決する。同社はこうした「御用聞き」的なセールスを、顧客の信頼感の醸成や自社と顧客との距離を縮めるのに役立つ、理想的な商売の形だと考えている。

また、顧客のニーズを掴み、相談してもらえるような信頼関係を作るうえでは、まず顧客に自社を身近に感じてもらう必要がある。そのため、自社のホームページで従業員一人ひとりを顔写真付きで紹介する他、スタッフブログやFacebook等を活用し、積極的な情報発信に努めている。

## 会社の使命として「人材育成」をとらえる

同社を支えるもう1本の柱は「人材育成」である。同社は、従業員教育を通じた「人間としての成長と人格形成」を会社としての使命であるにとらえ、従業員の成長に心を砕いてきた。

「目の前にゴミが落ちていれば誰でも拾うが、そのゴミに気付かなければ拾うことができない。

目の前の問題に気づく力は、問題解決のため自ら考える力をつけることと同様に大事」と語る安田専務は、技術や商品に優先して、従業員の人となりを高めることに重きを置いている。

そんな同社ではいつからか、店舗内の掃除に加えて、朝一番に店舗の外を掃除することが日課となった。こうした取組みを、誰に強制されることなく社員が自主的に始めたことについて、安田専務は心から喜び、誇らしく思っている。

## 従業員の気づきが活きる店舗づくり

こうして培われた従業員の気づく力と、自ら考える力は、魅力ある店舗づくりにも大いに活かされている。

「ショールームは舞台。そこで働く社員は、一人ひとりが役者である。舞台は美しく磨き整えられなくてはならないし、役者は笑顔浮かべて応接する。それがプロの仕事」という安田専務の言葉を裏付けるように、一步ショールームに入れば、社員の笑顔と明るい挨拶が出迎えてくれる。

ガラス張りの明るいショールーム内には、キッズルームを完備。これも社員の発案で、子ども連れの主婦層に好評を得ている。

「地域貢献」と「人材育成」の2本柱を守り、着実に成長を続けている同社。今後も地域に密着したサービスで、顧客に「安心・満足・喜びのカーライフ」を提供し続けたいという。

(太田宜志、吉村謙一)



従業員の挨拶が響く、明るいショールーム内