

## シリーズ⑦ 車検市場に挑む《マツハGoGoGo車検》

# 車検リピート率、50%以上！ 06年は4547台(前年比121%)を記録



「マツハGoGoGo車検」(以下、マツハ車検)をフランチャイズ展開するマツハFC(玉中哲二社長・北九州市)の車検台数の伸びが続いている。直営工場のマツハステーション小倉東インター店では03年12月末のオープン以来、04年3248台、05年3763台(前年比116%)、06年4547台(同121%)と右肩上がりの成長を続ける。リピート率は50%以上。生き残り競争が激しい整備市場にあって、その車検獲得力は驚異的だ。

マツハFCの代表取締役である玉中哲二社長の話を交え、車検獲得戦略を探る。

マツハFCが展開するマツハ車検とは？

マツハ車検は、タツノコプロダクションの「マツハGoGoGo」をメインキャラクターにした車検ブランドである。そのマツハGoGoGoは1967年4月〜1968年3月まで、フジテレビ系で公開されたアニメ。スーパーマシン「マツハ号」と、それを操縦するレーシングドライバーの三船剛を主人公にしている。団塊世代の方にとっては懐かしさを感じる名前に違いない。

タツノコプロでは創業40周年記念事業として「マツハプロジェクト」を推進。マツハ車検はその一環として、中古車販売とレース活動を手掛けるビーワン(玉中哲二社長)とのコラボレーション企画として始まった。そのマツハ車検



玉中哲二社長。スーパーGTに出演するプロレーシングドライバーでもある。GT300クラス「TEAMマツハ」で、クムホプロム マツハ号320Rを走らせる。カーナンバーは「5」だ。



マツハタッチを使ってわかりやすく説明する。このシステムを導入したことで「20代の女性スタッフでも車検受付が行えるようになった」（玉中社長）。

のフランチャイズ展開に向けて設立されたのがマツハFCなのである。

オープン1年目の車検台数がなんと3000台超！

マツハFCの本部工場として03年12月末にオープンしたのが「マツハステーション小倉東インター店」である。もちろん新店舗であり、既存客はゼロ。にもかかわらず実質的な1年目となる04年は3248台もの車検を獲得した。2年目の05年には前年比15・9%増の3763台を記録、リピーターが入庫した06年は同21%増となる

↓これが「マツハタッチ」だ！

**マツハタッチ 総合車検タッチパネルシステム (M・DMS)**

アニメーションでお客様にわかりやすく楽しく車検や整備が行えるシステムです。お客様からお年寄りまで簡単に操作できるタッチパネルを採用。ご家族皆様で満足できる楽しい車検を実現します。バラエティに富んだメニューでお客様にきっと満足いただけるシステムです。

- メインメニュー**：ここからお客様のためのメニューへ移動です。詳しい説明から楽しく選ぶメニューまで選べます！！
- マツハメンテ**：車検中は点検内容や費用・費の低号でリアルタイムに表示されます。車検はご自分の車のスケジュールや結果を写真で細かく見ることが出来ます。
- マツハインフォ**：マツハ車検からのお待ち時間がいっぱい！しっかりチェックしてみよう！
- マツハゲーム**：マツハのキャラクターゲームが出来ます。ゲームの場によっていろいろな特典があります。
- マツハアニメ**：実際にテレビで放映されていたマツハGO-GO-GOのアニメを見ることが出来ます。選べるお話を選んでいます。ごゆっくりお楽しみください。
- マツハ保険**：自分の保険のタイプを診断できます。お客様にぴったりの保険が見つかりますよ。

マツハタッチはオールインワンタイプPCで稼働します。

---

**マツハフロント** 受付業務・お客様管理専用システム

お客様の大事な車の情報をまとめてスタッフが管理するシステムです。お客様の予約から車検の進行は迅速でしっかりと管理し、サポートいたします！これからのお客様のカーライフを安心して私たちに任せてください！

**マツハファクトリー** 工場・車検専用システム

実際に稼働、工場の整備スタッフが操作するシステムです。マツハ車検の検査項目を稼働して、お車の検査項目100項目すべて丁寧にチェックさせていただきます。何か不安な点や聞いてみたい事がありましたら、お気軽にお聞きください！

4547台の車検を獲得した。この成長の原動力は何なのか。玉中社長は「1にブランド、2にシステムが成功要因」と話す。お客様の年齢層は20〜70代まで幅広く来店しており、しかもその半数が女性。まんべんなく利用されている状況は、ブランド力によるものとみている。

記憶に残るブランド力に加えて、車検獲得に大きな成果を發揮して

いるのが「マツハタッチ」と呼ばれる車検システムである。リピーターと紹介客を増加させるマツハタッチパネルシステム

マツハタッチはお客様がスタッフと一緒にアニメを使ってわかりやすく、そして楽しく車検や整備が行えるシステムである。メニューには、固定カメラとズームカメラ、ハンディカメラを駆使して、通常なら整備スタッフが見ることができない車検作業中のクルマの細かい部分まで待合室のパソコン画面で見ることが出来る。「マツハメンテ」、車検や整備費用が表示される「マツハレジ」、

确实・スピーディな整備



スーパーGTを走るマツハ号のメンテナンスを手掛けるメカニックが、确实・スピーディな整備を行う。

待ち時間を楽しく過ごせる「マツハゲーム」「マツハアニメ」を用意。また、お店からの情報を盛り込んだ「マツハインフォ」や「マツハ保険」などのメニューも用意されている。

マツハ車検を受けると、車両ごとのメンテナンス情報がマツハタッチに管理される仕組みになっている。それゆえお客様はマツハのデータベースにアクセスすれば、いつ整備すればいいのかスケジュールを確認することが出来る。また、車検時には後日整備の計画表を渡しているとのこと。これをもとに「ハガキと電話を使ってアプローチしています。とくに変わった方法はしていませんよ」と玉中社長。



工場で整備スタッフが操作するシステム。ここでチェックされた項目は待合室のパソコン画面でリアルタイムにわかりやすく表示される。これぞマツハメンテの特徴だ。



マツハタッチには、作業内容や今後の整備予定がわかるマツハメンテや会計が表示されるマツハレジ、待ち時間を楽しく過ごせるマツハゲームやマツハアニメなどのメニューから構成される。

ただし現在試験中のサービスがある。それがお客様の携帯電話へ直接DMを送るサービスだ。早期の実用化をめざしており、「これを使えばお客様にダイレクトにご案内できるので、さらなるリピーターの獲得に効果を発揮するはず」（玉中社長）と携帯電話を使った案内機能にさらなる期待を寄せている。

とくにリピーターの獲得に有効なマツハタッチ。その進化は止まらない。

## 121100円でオイル交換 リピーターの確保に効果

リピーターを獲得するために重

要なのは、次回の車検までにお客様との接点をいかに多く作るかだ。そこでマツハ車検ではオイル交換を有効活用している。「マツハ車検を受けていただいたお客様には、オイル交換を121100円で提供しています。これにより半年に1度の割合で来店してもらえようになった」（玉中社長）。

オイル交換時には前述した計画表にもとづき、後日整備を提案するとともに後日整備の内容も見直す。「オイル交換時の追加整備率は確実に上昇しています。また、マツハタッチによる適時な後日整備の提案で車検後も安定した売上が確保できるようになり、さらにお客様との接点も増加した」と玉

中社長は語る。オイル交換や後日整備などで店とお客様との接点（信頼）が増えれば、とうぜん次回の車検もお任せするのが消費者の心情。06年の車検台数は4547台。このうち半分以上がリピーターのお客様だったという。

## 08年の目標は5000台

「登録台数が少なく車検の裏年となる07年の車検台数は、前年とほぼ同じ4600台を見込んでいます。しかし08年は5000台をめざします。06年にマツハ車検を

受けたお客様のリピーターも入ってきます。過去最高の車検台数に達するはずですよ」と玉中社長の鼻息は荒い。

マツハ車検のオープンから4年が経過し「新規客は伸びなくなってきた」（玉中社長）。しかし、マツハタッチによるリピーターの獲得は着実に実を結んでいる。それはオイル交換や後日整備の入庫状況を見れば明らかだ。今後、携帯電話を使った案内サービスが開始すれば「車検台数はもつともつと伸ばせる」（玉中社長）。マツハ車検の車検獲得戦略から目が離せない。

【北九州市小倉南区長野1-6-24】

## マツハのFC展開

マツハFCでは加盟する業者の業種や規模に合わせたフランチャイズ展開を推進している。現在、マツハ車検だけで18店舗がオープンしている。

### ①マツハステーションタイプ

マツハ車検のデジタルオートステージ（整備・車販・買取・保険・用品・板金・塗装）の「無在庫商品販売システム」と、指定工場およびSSを同一敷地内に設置するタイプ。

### ②マツハタイプI

デジタルオートステージと指定工場を同一敷地内に設置するタイプ。

### ③マツハタイプII

マツハ車検の受付フロント機能をロードサイドにサテライトとして設置し、既存の指定工場と結びタイプ。

### ④ライトエディションタイプ

初期費用軽減タイプの立会い型車検システム。ブランド効果を利用したい企業向けタイプ。また、車検以外にもマツハブランドを冠した①サービスステーション②車買取③オークション④板金塗装とプロジェクトごとに4つのチェーン展開を進めている。