

## “当たり前前”の安心を提供し続ける

有限会社 総販

代表取締役社長 高島 竜二 さん

今回は有限会社 総販の社長である高島さんにお話を伺いました。

### 人も車も健康に

総販は今年で創業二十年目。従業員数は十名で、車の販売、カーリース、レンタカー、修理・整備など車輛に関する様々な面に対応されていること。



店舗外観

二十年目という節目に、柳川のディーラー通りへ新しく出店する予定です。十二月にプレオープン、年明け一月にグランドオープンを予定しています。よくある販売店などとは違った雰囲気が目立たせたいと考えています。またオープンデッキをつけたり、店内では大型プロジェクトクターでの投影なども予定しています。

また総販には、九州に二台しか導入されていない洗車機があり、お客様からの評判も大変良いそうです。「センサーの数がものすごく多いので、機械がより車に近づくことが出来ます。多彩なアクションも可能になり、従来の洗車機では洗えないところでも洗えるようになっています。もしこの洗車機で洗って傷が入るなら、手洗いはもつと入ると思います」

総販では車検も大変評判を頂いているとのこと。しかし車検費用に関して、基本的には安くならないとお話された高島さん。

「安くなった時は、数ヶ月以内に交換したほうが良い部品

の一部を先延ばしにしていることでもあります。それが乗る人にとって良いことなのかどうかわかりません。乗るほうは、良いと思います。」

店舗やメカニック次第で判断基準が違うこともあるため、車検費用の差が出ることもあるそうです。

「自分の体だと異常がわかるが、車の異常はなかなかわからないものです。だからこそ定期的な点検を行った方が良いでしょう。基本は乗る人が日常点検をやる。やらなきゃダメが決まりで、自動車学校でも習うことですからね」

店舗で使用する代車やレンタカーに関しては、出発させる前に必ず点検を行われるだけでなく、様々な理由で来店されたお客様も入庫した際に必ず無償で点検を行われているとのこと。ただその際にキチンと管理されている完璧な車というのはほとんどないそうです。

「車輛関係だと金額がわからないから不安に思われる方も多いが、病院と同じだと考え



でもらうといいと思います。実際に見てみないとわからないこともたくさんあります。電話で相談されて「これかな」というのがあっても、確認してからじゃないと確信が持てないで、すぐに店に来てくださいますし、いいです」

### “所有する”から“使用する”へ

とはいえ定期点検に関しては、ダイレクトメールを送ってもなかなか店舗に来られないとお話された高島さん。最近はそのいった定期点検代も含まれた、個人向けカーリースが好調とのこと。「リース契約は子育て世代や車のことがよくわからないという方に合うプランだと思います。車検代などを含んだ契約になるため、メンテナンスなどで出費が凸凹になるところをフラットにでき、やりくりも楽になると思います。ま

た私自身、カーリースの一番の醍醐味は管理力だと考えています。ユーザーのメリットとしては、フラットに支払いができて、しっかりと管理をしてもらえ、安心して乗れるという点だと思いますね」

リースの場合は所有するというより使用するという感覚とお話された高島さん。しかし「自分のものにならないんじゃないか？」と尋ねられることも多いそうです。「車を所有するとその後の管理や費用なども全て自己責任になります。最近では新車を購入してからセカンドオーナーに名義が変わるまで全国平均で七年〜八年という統計結果も出ています。それに比べて、我が社でも新車から始めて七年のカーリースを取り扱っています。普段使われている携帯電話と同じように考えていただくかわかりやすいですね。店舗で機種代を全額払われる方は少なく、月々の基本料と一緒に払われて、方がほとんどだと思います。どちらでも払い終わるまでは借りているのと同じです。所有意識が高い方が多いですが、これからはそういう意識や概念などがなくなってくると思います」

カーリースの市場はアメリカは25%ほど、欧州あたりは30%ほどあるとのことでした。また日本では年々かつたリース市場ですが、今年は4〜5%まで伸びており、これからはもっと伸びていくとのこと。「これが10%になるだけでも大変なことです。カーリース

の市場は伸びしろがあるし、もつと認知度も伸びて、これから右肩上がりだと思えます。これからは所有するから使用するという感覚に切り替わっていったほうがいいかなと思います」

### 影響を与える仕事を

柳川店のオープンに向けて作られているシステムもあるとのこと。「それが完成したら、お客様も楽しみながら修理などができるのではないかと考えています。工場と見積をつくるフロントとお客様と担当セールスの四者間をリアルタイムで繋ぐシステムになり、お客様は席にいながら現場の情報もわかるのです。もちろん費用の合計金額もリアルタイムでわかります。予算的に厳しいなどという時は、ご自身で取捨選択ができます。ここは絶対に変えないと車検通りませんよというやつは外せないと、今はまだ変えなくても大丈夫という部分を外した後は、ご自身でいつ頃にまた交換するようになる予定です。その履歴が店舗に残っていることで、お店から点検の案内も送ることができそうです」

柳川店に関しては、おしゃれな外観で敷居を低めており、モダンな感じで温かみのあるような感じの店舗に作りたいたともお話しされました。「まだまだ細かに、驚くような仕掛けなどは用意しています。少ない予算でできることはたくさんあり、それに気付かされることも多いですね」

ご指摘ご要望頂いたことを実践して、次来店された時に気付けて喜んでもらえるのも嬉しいです。店内も季節に合わせて定期的な飾り付けをしていますし、年に最低1回は改装を行ってまいります。車検の際に来られたお客様に「前と変わってるね」と言われますし、お客様のことをよく考えられて高島社長の夢はなんですか？」



1月にグランドオープン予定の柳川店

「車というものを通じて、夢を与えられる、希望を与えられるような仕事をしていきたいですね。ただ単に車を買っただけだったらどこでもいいと思います。乗ればいいという方も少なからずはいらっしゃいます。地方ならではの、一人一台はどうしても必要で、洪々購入される方もいれば、あの車が欲しいという方もいます。そういった様々な理由で車を購入された皆様に、車を使う喜び、車を持つ喜びを、私達なりに与えられる仕事をしたいです。最終的には総販に相談して良かったと言われるのがいいですね」

また安心を届ける仕事もしたいです。何事もなく普通に乗れるということ、そう出来るように誰かが仕事でやっていることです。当たり前前のことが、いつか当たり前の前になります。当たり前が普通を思います。当たり前が普通を

提供し続けていくことが大事です。そういった意味では、カーリースは店舗がしっかりと管理できるのが普通に乗れる当たり前が提供できる場所を作ってほしいと思います。また地域の同業他社の方達に影響を与えられるような仕事をしたいともお話しされた高島さん。

二店舗目、三店舗目……という計画はあります。まずは二十年目というところで柳川に進出します。こうやって展開していくことで「よし負けなぞいぞい」という気持ちで地域の同業他社の方々と取り組んでもらえたいと思います。また自動車業界で講師をやることもあり、そういう中で色々な同業者の方と仲良くしていただく情報交換をしています。私が知っているノウハウを教えますので、それを参考に盛り上げていきたいと思います。地域に、お客様に、なにかしら影響をあたえたいと思います。もちろん一番はしっかりとお客様をサポートすることです」