

SSからお客様のカーライフをトータルでサポート、更にはライフ全体のサポートへ

カーライフサポートからライフ全体のサポートへの拡大をコンセプトに、照明の交換、お庭の草むしりなど地域高齢者のちょっと困ったことを解決する「まごころサポートサービス」を開始し、地域に根ざしたサービスを発展。

Case # 2 : ヤブサキ産業株式会社（本社：千葉県市川市）

背景・課題

千葉県はガソリンスタンドの価格競争が厳しい地区であり、外資系ガソリンスタンドの子会社が軒並み出店、当初は価格を下げて対抗した時期もあったが収益が悪化し見直しを余儀なくされた。価格競争から抜け出し外資系には決して真似できない地域に根差したサービスを展開するしかないとの結論にいたった。

取組内容及び効果

【きっかけ】

ガソリンスタンドの価格競争が激化する中、価格だけでなく、真にお客様が必要とされていることは何か？を考え、お客様のカーライフサービスをワンストップで提供できる「トータルカーライフサポート」という考え方に行き着いた。

【取組内容】

- 昭和43年にガソリンスタンド開業後、現在は、ガソリンスタンド16店、自動車整備工場、板金工場等を展開。
- ガソリン販売に加え、車検事業、レンタカー事業、車の買取販売事業、鈑金事業、保険代理店事業などを行い、同社の行動指針である「お客様のカーライフを町医者以上の身近な存在としてサポートしていく」ことをモットーに事業を拡大。
- さらに、現社長が就任した10年ほど前より、年ごとの事業計画や売上目標などをわかりやすくイラストにした「ヤブサキビジョンマップ」を作成。本マップは社員みんなで話し合っただけのもので、自動車リース・販売数、新規事業着手、車検工場の新設などの計画や売上目標にいたるまで、自分たちの「ありたい姿」をビジュアル化することによって全社員が一体となって事業を推進。
- ビジョンマップで掲げた新規事業の一環として、カーライフサポートからライフ全体のサポートへの拡大をコンセプトのもと、照明の交換、お庭の草むしりなど地域高齢者のちょっと困ったことを解決する「まごころサポートサービス」を2022年7月よりスタート。地域の高齢化（免許返納など）に対応し、既存のお客様との関係も継続できるなど、より地域に根ざしたサービスを発展させることとしている。

【取組による効果】

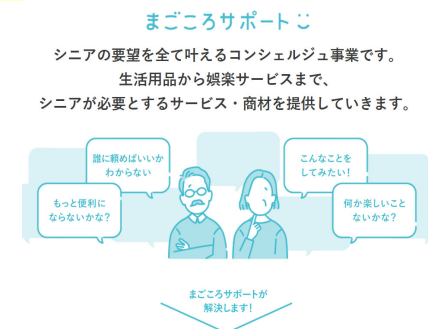
- 業界不況の波にのまれることなく、会社を成長させることができた。
- 地域に根ざしたカーライフサービスをワンストップで提供することで、企業の信頼・付加価値を高めることができた。

今後の展望

- 元売りの出光興産が掲げるSSのよろずや構想の中で、事業再構築補助金を活用し、SSから脱炭素社会に対応した次世代エネルギー拠点施設を建設中。
- EV充電施設やEVのシェアリング、カフェ付きのランドリーやセルフ洗車場を併設して次世代のエネルギー拠点としての機能やカーライフの枠を超えた家族で楽しめるライフ（生活）ステーションにしていける予定。



ヤブサキビジョンマップ



まごころサポートサービス