

顧客満足を目指す トータルカーライフサービスへの挑戦

智頭石油 株式会社（智頭町）

平成23年度受賞

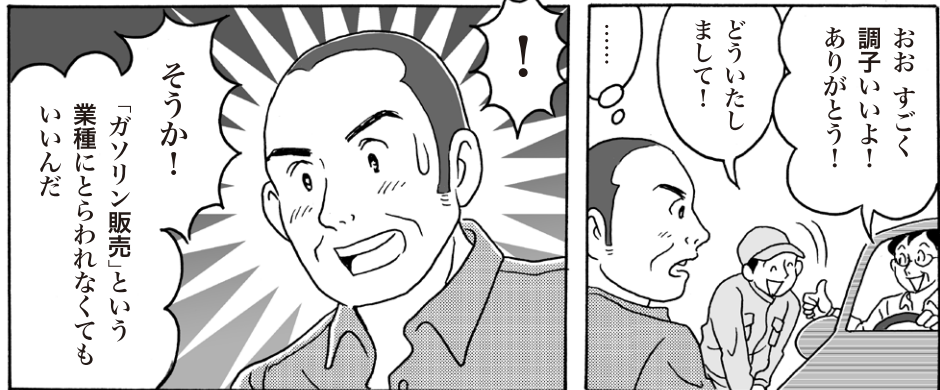
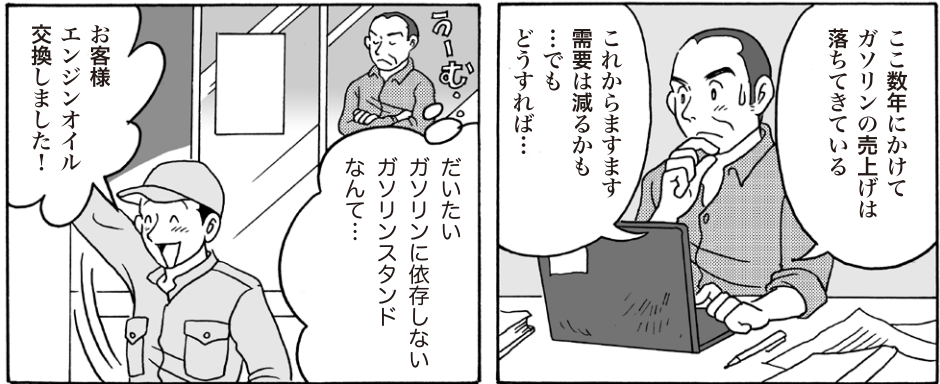
経営革新大賞

技術革新賞

市場開拓賞

地域貢献賞

企画デザイン賞





大切なのは
お客様の役に
立つことだ…

うちが役に立てる
ことは何だ？

ガソリン・自動車販売
整備工場・保険・
カーアクセサリ…

スタンド
カーライフに
必要なものは
何でもある

それらを
お客様が満足する形で
提供できたら…

どうやったら
それができる？



大切なのはお客様と
車の情報をよく知ること

そうだ！
様々な特典がつく
「愛車クラブカード」
を発行しよう！

そうすれば
1人ひとりのお客様に
きめ細かいサービスが
できるぞ！



他にも
いいアイデアを
思いついたぞ



：壮大なものに
なってしまった…
しっかりと計画を
立てていこう

お金も
かかるし…

「待ち」の業態から
「顧客満足」の提案への
転換を目指し 智頭石油株は
平成18年1月
経営革新計画を策定・
申請した

へえー
愛車クラブ
カード

素敵な特典が
いっぱいです
ぜひご利用
ください！



カード会員数は
好調なすべり出した
システム作りも
頑張ったし…

だが サービスは
人が提供するもの
社員のスキルアップを進めて
サービス向上に努めよう

そして
もうひとつの
目玉はこれだ！

レンタカー業界に
風穴を開けるぞ

そして…

カーシェアリング

CAL

キヤル
レンタカー

12時間の
のって **¥800**

1時間
¥2500

ええっ
このレンタカー
安い!!

相場の半額
じゃないか!

うちは自動車販売も
していますし
自動車整備のノウハウも
あります

気に入ったら
レンタカーとして
使った車を
購入することも
できるんですよ

そりゃ
いいね!

お客様
おさの秘密は
中古車を使っている
ことなんです

また 智頭石油株式会社
経営革新計画以前から
行っていた
工事現場等への
燃料販売をより強化した

まいどっ
智頭石油です
燃料をお届けに
あがりました!

オーライ
こつち
こつち

ガガガ

智頭石油

工事現場では大量の燃料を
必要としているが
今までのガソリンスタンド
では 広域にきめ細かい
燃料配達はできていなかった



現場のニーズに応え、スピーディーに配送!

そこで智頭石油株式会社
山陰地方一円に
4力所の油の配送基地を置き
40台のタンクローリーを
巡回させたのである



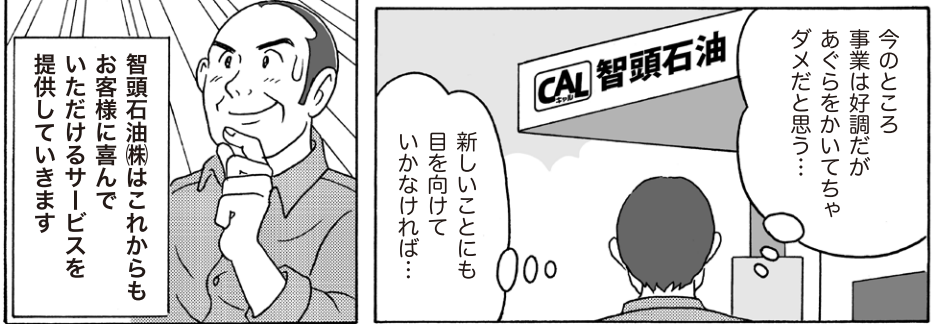
これらの事業展開を行うため従業員を増員も大幅に行われた

さまざまな分野でのスキルアップを通じて社員の向上心も高まっている



脱石油の流れでEV車を利用したサービスはどうか...

取組の成果によってガソリン販売以外のサービスの比率を向上させることはできたが...



智頭石油株式会社はこれからお客様に喜んでいただけるサービスを提供していきます

新しいことにも目を向けていかなければ...

今のところ事業は好調だがあぐらをかいてちゃダメだと思う...



智頭石油 株式会社

◆提案型サービスへの事業転換

既存の資産・技術を活かし、顧客満足を重視したトータルなカーライフサービスを提供する、提案型サービスへと事業転換した。

◆積極的な事業拡大

顧客のニーズに応え、スピーディな燃料配送を行うための配送拠点を山陰エリア一体に整備し、燃料配送事業を成長させるとともに、積極的に雇用を拡大することで地域経済にも貢献した。

[顧客満足を目指すトータルカーライフサービスへの挑戦：おしまい]