

『お客様満足度100%のために、 200%のエネルギーを注ぐ』



有限会社アノサイクル

代表取締役

あ の ともよ
阿野 友世

山口商工会議所 1号議員

1951年山口市生まれ。白石地区で育ち、市内企業に就職。35歳の時に現地に「アノサイクル」を創業し、今年で創業30年を迎えた。自転車は若い頃からの趣味で、現在でもスポーツサイクルに乗っている。

〔企業概要〕

有アノサイクル

住 所：山口市大内矢田北1-11-1

T E L：083-927-2620

従業員数：5名

阿野社長のプロフィールを教えてください。

私は山口市内で生まれ育ちました。就職先も市内の企業でしたので、生まれてからずっと山口市内で生活しています。

高校卒業後に就職した会社では、硝子やサッシの施工、販売を行っておりました。

入社後は現場からのスタートです。おかげで一級技能の資格を複数取得することができました。その後営業を任せられるようになり、大小さまざまな現場の硝子やサッシを受注するようになりましたが、1980年(昭和55年)頃、ゼネコンさんから要求される価格は当時でも厳しいものがありました。

そういう仕事が続くうちに、将来は自分でなにか起業しようと思うようになりました。

25歳から始めていたスポーツサイクルを職業にできないかとおもうようになり、技術の取得を独学で学び覚ええました。そして35歳の時に現在のアノサイクルを起業しました。

当時、私の子ども達は中学生と小学生で、金銭的にも「これからが一番大変」という時だったと思いますが、家族に反対されることなくアノサイクルを立ち上げられたことに感謝しています。

阿野社長の「一番のこだわり」を教えてください。

店舗の内外のゴミや汚れ、ホコリのない綺麗な店であることはもちろん、トイレも清潔にすることは怠りません。お客様が来店された時、まずは気持ちの良い空間でのお迎えにこだわりを持っています。店舗はガラスが多く使っていますので、ガラス面の指紋などの汚れは絶対に禁物です。



過去に出場した大会で優勝した時の写真。(第12回 ツール・ド・ゆう2007)
現在でもスポーツサイクルで月に数百kmは実走しています。

接客面で心がけていることは、『いらっしゃいませ』『ありがとうございます』『ごさいます』の言葉です。それから、お客様がどのような自転車を探されているのか良く聞いてさしあげ、次に購入予算をお聞きし、多種多様にある自転車の中から、一番適している自転車をご提案させていただきます。

お客様から「この自転車を購入して良かった!」と思っていただき、楽しく使用してもらうことが満足度100%に繋がるのではないかと思います。また、安心・安全がお客様からの信頼に繋がると思っています。

スローガンの「お客様満足度100%のために、200%のエネルギーを注ぐ」について教えてください。

私は、お客様に100%満足していただく為には、社員全員が200%のエネルギーで接客対応することが大切だと考えています。

毎日修理依頼の電話もたくさんかかってきます。初めてのお客様にも失礼のないよう、言葉づかいや、ハッキリとした対応が必要と考えています。例えば、この修理依頼は何が一番希望されているかに気付くこと。修理のスピードなのか、修理の価格なのか、それとも長く使用したいのでしっかりとした修理なのか、新車のようにキレイにして欲しいのか等、お客様のニーズはそれぞれ違います。それに対応する繊細な気配りがあってこそ、お客様満足度100%に近づけるのではないかと考えています。そのために、私たちには200%の努力が必要です。

30年営業していますと、起業以来のお客様もいらっしゃいます。当時

は中学生だったお客様が、今ではご自分の子どもさんの自転車を買って来てくださったり、お孫さんを連れて来られる方もいます。ご家族みなさまと末永くつきあって頂けることが、アノサイクルの誇りです。これからもお客様に満足してもらえる努力を惜しまずに続けていこうと考えています。



取材中に4年ぶりの来店のお客様が、ご自身のスポーツサイクルの購入を検討したいと、阿野社長にご相談でした。

最近、山口県を「サイクル県」、という取り組みが盛り上がっていますね。

昨年夏にはパークロードを使ったプロのタイムトライアルの大会なども開催され、盛り上がりを見せていますし、素晴らしい取り組みだと感じています。

今回の大会はどちらかといえばスポーツサイクル好きな人向け（上級者向け）のように思われます。今後の取り組みでスポーツサイクルを体験したことのない一般の方が自転車に乗り始めるきっかけとなり、家族全員でサイクリングを楽しんだり、年齢を重ねた方々が健康づくりのためにもっと安全に自転車に乗ることが出来る環境を整えてもらえれば、裾野が広がり、もっと「サイクル県やまぐち」に近づけると思います。

山口県には立派なサイクリング

ロードがあります。ところが現状は、案内板が無い分辛かったり、左右から草木が道路にはみ出していたり、路面が荒れているところも多く、決して安全に走行できる道とは言い辛いところもあるように思います。周辺には観光スポットもたくさんあるので、観光客のためにも、サイクリングロードが安全に走行できるように整備を見直していただければと思います。

また、環境保全という観点からも、電動自転車の普及が必要ではないでしょうか。高齢化が進む中、運転免許証を返納された方の移動手段としても最適です。また、各事業所での近距離移動の方法としても、駐車場を気にする必要がないので時間の無駄が少なく、健康にも環境にも良いのではと思います。

これから目標などを教えてください。

これからの目標などを教えてください。

大内の田んぼの真ん中にあり、商売をする上での立地条件は決して良くない場所ですが、お客様にいつも身近に感じていただけるように情報発信源として、タウン情報誌等を頻繁に活用しております。今までのお客様にも、これからのお客様にも、「アノサイクルは元気で頑張っています!」のアピールをして、アノサイクルの生命線であるスピーディなアフターサービスと、満足度100%に近づくための努力が大型量販店との差別化を図る最大の方法だと考えています。

これからもお客様に喜んでいただくためには、何が出来るかをいつも考え続け、お客様満足度100%を目指します!