

ひょうぶ(一)企業探訪 ①

2021 学生が聞く

デジタルでサービス充実

兵庫県内唯一のマツダ車のディーラーで今年、創業80年を迎える。顧客データを活用したサービス向上など、デジタル戦略に力を入れている。神戸大学の森村文一准教授のゼミ生が、橋本覚社長を訪ねた。

―事業内容は。

「阪神間を中心に南は洲本市、北は豊岡市まで県内27カ所でマツダ店を展開しており、売上高の75%を占めます。ほかに輸入車販売、レンタカーなどを手掛けています。登下校の見守りや会議室の無料開放など、社会貢献にも力を入れていきます」

―新型コロナウイルス禍の影響は。

「2020年度は、新車販売台数が前年より13%減少し、ここ数十年で最低となりました。ただ中古車は堅調でした。公共交通機関

神戸マツダ(神戸市兵庫区) 橋本覚社長(59)



神戸マツダの橋本覚社長を訪ねた神戸大3年の畑山秀人さん。神戸市兵庫区東柳原町

の利用を控え、シフトする動きが広がったようです」
―需要に応えるための取り組みは。
「中古車販売サイトを刷新し、条件にあった車を検索しやすいページデザイン

メモ
1941年創業。レンタカー12店、輸入車3店を展開する。
2021年3月期の売上高は約280億円。従業員約800人。22年春の新卒採用予定は10人。神戸市兵庫区東柳原町3の10。☎078・671・5011

人気車種が並ぶ店内



に変えました。顧客情報の収集・管理では、家族構成や車の使用目的、趣味など20項目のアンケートを実施し、データを分析して顧客に合う商品やサービスを知らせるダイレクトメールの

れません。スポーツカー専門などの特色ある店づくりや、顧客向けオートキャンプ場の経営といった新しい価値の創造が必要になるでしょう」

―求める人材は。

「いろいろなことに興味があがり、顧客の潜在的ニーズを引き出せる感性豊かな人と仕事をしたいですね」
(まとめ・中務庸子)

―販売店の今後は。
「インターネット社会が発達し、販売店の役割は試乗と整備だけになるかもし

