

当協議会会員様の取り組み好事例

のは、荒川自動車株。同社の荒川望様にお聞きしました。

荒川自動車（株）
(群馬県みどり市)

全国総合福祉車両協議会に加盟する事業者様による「取り組み好事例」を紹介いたします。

荒川自動車様は、群馬県みどり市に本拠を置き、地域密着型かつ、きめ細やかな自動車関連サービスで定評のある整備専業事業者です。福祉車両事業をより強力にし、成長させるための様々な取り組みでも注目を集めます。



一一当協議会に加盟したきっかけを教えていただけますか
福祉車両の貸出サービス（レンタカー）を新たに始めたのですが、しばらくの間は、低調気味でした。

そこで、弊社の福祉車両レンタカーの認知度をもつと高めた
い、私自身も福祉車両にかかわる専門的な知識および技能を身
につけたいと思うようになりま
した。

群馬県みどり市で、福祉車両のレンタル・販売、車検・点検・整備・修理を専門的に手掛ける
店「やさしいくるま工房」を営む

ネット検索すると、全国総合福祉車両協議会にたどり着き、ぜひ「教えを請いたい」と加盟することを決めました。

――具体的に、どういったことを知りたかったのですか

福祉車両の修理方法のほかに、新規取引先獲得への働きかけ方、効果的な営業活動をどう実践するか、といった事柄です。

――修理方法の習得並びに、今すぐに教えてほしい局面に立たされた時、どのような方法を探っていますか

以前は、ビデオ通話をよく使っていました。画面越しに作動しない箇所・部分を映し出しつつ、その場その場で、稻垣代表から適切な助言を頂戴し、問題を解決していました。

福祉車両の仕様も様々です。

過去に修理したことのない車種

や、最新の車種に出くわすと、修理方法について調べてもよく分からない、自動車メーカーにお問い合わせをしてもすぐに返答を返してもらえない事が少なくないのです。



(当協議会とのやり取りは)

ここ最近は、もっぱらLINEのメッセージで問題解決をはかどらせてています。

――新規取引先獲得への働き

かけ方、効果的な営業活動の実践では、手がかりを得られまし

たか

全国総合福祉車両協議会が作成した、地域の病院・介護福祉施設向けの「アンケート調査票」（質問例）をお持ちでしたので、ご提供していただきました。

それに少々手を加え、ひざ元の病院や介護福祉施設で勤務する職員を対象にアンケート調査を実施できるようにしました。

そして、当社が実施したアンケート調査の結果から、浮かび上がったご不便の数々について「こうすると、解決できますよ」とご提案申し上げるようにして、営業活動を繰り返しています。

一一御社・荒川自動車の福祉車両事業は、順調に進んでいる様子がうかがえます

弊社の福祉車両事業は現在、売り上げ全体の約30%を占めています。整備業や車両販売が中

心である、というのは今なお変わりありませんが、その比率は徐々に増しています。

一一御社にとつて、当協議会が果たす役割について教えていただけますか

代表理事の稻垣様が、福祉車両事業におけるハブの役割を担い（関係各所のネットワークをつなぐ）、福祉車両事業を手掛ける他の企業様と接点を得られること、有益な情報を共有できることは、ありがたい限りです。ことに福祉車両にかかる領域は、需要がふくらみ続けているその割には、車全体でとらえると相対的な位置づけが低い。関連する情報も不十分であるのが実態です。

一企業での取り組みでは限界があり、福祉車両事業の伸び悩みを脱するにもきっかけをつか

みにくいところにあり、全国総合福祉車両協議会の存在は貴重です。



を受講しないと、取得できません。この福祉車両整備士資格をもつことにより、私どもに対しお客様も安心して話せる相手と見てくださつていると感じます。

——荒川自動車様では、ハンディキャップを負う方が運転操作できるように改造された車両の販売も伸びていると伺いました

左足アクセル補助装置車や、手動運転補助装置付き車の販売台数が増えています。

それら補助装置付き車両の販売は、一般的な自動車販売店では難しいでしょうね。

弊社で補助装置付き車両を販売する際は、申請すれば受け取れる補助金についても必ずご説明申し上げています。

福祉車両整備士の資格は、「福祉車両アドバイザー」「インストラクター研修」ほかの専門研修店側が相応の知識を身につける

のもさることながら、必要な情報

そのとおりです。

報を素早く集めることが大切です。

法律に関する知識や手続きに精通していること。補助装置付き車両の利用者と自動車メーカー各社との間を取り持ち、橋渡し役を担うこと。そのどちらかが欠けても、事は上手く運ばないのです。

率直に「トータルで相談がで

きるお店」は、あまり多くありません。

だからか、弊社の補助装置付き車両の販売は、それを購入したお客様から、さらに別のお客様を紹介していただくケースが案外と多い。それもこれも、全国

総合福祉車両協議会の支えがつてこそのお話です。

——お客様の横のつながりも見逃せない、ということですね

福社車両事業における横のつながりで言えば、地域の病院や介護福祉施設での仕事を介して、取引機会が創られる。職員らが所有する愛車の点検・整備を請け負つたり、そこからさらに車販売に結び付きます。

地域の社会福祉協議会とのつながりも、大ににしておく必要

あります。

社会福祉協議会それ自体は、中立の機関。お客様を直々にご紹介していただけるわけではありませんが、「荒川自動車に聞いてみてはどうか」などと一言、口添えをしていただけるようになります。

今では弊社は、地域の社会福祉協議会が所有する車両の車両管理までを任せていただけるようになり、さらに商機を拡げて

います。

おかげ様で、荒川自動車の信用・信頼はより高まつたとの思いがります。

——福祉車両事業で、最も大切にされていることは何ですか
何といっても「信頼」ですね。
事業ですから、利益を稼がないとなりません。

：でも、「儲かるから始めた」という発想をしていると、絶対に長続きしない。断言できます。
そうではなくて、社会貢献の一環と考え、福祉車両事業に真面目に取り組んていれば、おのずと利益は付いてきます。

福祉車両のメンテサービスについてご案内する「店舗看板」の掲出、ホームページ上やSNSでのPR、「告知物」を配布したとして直後から入庫台数が急増する、なんてことはあり得ませ

ん。

半年、1年、2年と月日が経過するに伴い、福祉車両も不具合（故障・不調）が生じがち。

福祉車両の所有者はその時、思い浮かべる。今すぐに問題を解決してくれる業者はいないかと。

前述の店舗看板とかホームページ・SNSとか告知物とか、そこでの働きかけが印象に残つていれば、きっとお引き合いをいただけるはず。弊社の福祉車両事業は、軌道に乗るまで3年の月日がかかりました。

——福祉車両事業の展開として、成果は長い目で見ることが必要ということですね

5年、10年という間隔で見る必要があるとの考えです。
福祉車両の不具合を直すだけ、そこで終わりとしないこと。福

祉車両の免税手続きや、保険適用などの相談にも乗り、最善の答えを導き出してお示めしできるようになってこそ、店の信用信頼が高まるのです。

お客様に真に寄り添うことで「信用・信頼」は築かれていくのではないでしょうか。

福祉車両を必要とするご家族、当人との間でも障がいの内容、病気の症状など、デリケートな話題を共有しないといけませんから、無配慮ではいられません。人に安心感を与える話術を身につけるだけでも、数年を要することはあるかもしれませんね。

――最後に、福祉車両事業を立ち上げて良かった点についてお聞かせください

お客様のお困り事を解決すると「ありがとう」という言葉を返していただけます。その感謝

の気持ちがうれしいですし、やつていて達成感があります。

――ありがとうございました。