

## 導入事例

### 横浜中華街パーキング協同組合

### 中華街停車場

横浜中華街にある大型立体駐車場「中華街パーキング」。メールでのバス予約受付のためにメールワイズを導入して1年。蓄積された顧客への積極的アプローチを開始して売上が前年度の15%以上伸びたという。彼らの姿勢と取り組みとは？

会社名：横浜中華街パーキング協同組合  
 創業：1972年4月  
 所在地：横浜市中区山下町94番地  
 事業内容：横浜中華街に初めての駐車場として創業。総駐車台数514台(一般車503台/バス11台)の収容数を誇る。  
<http://www.chukagai.or.jp/>

#### 車を停めるだけの駐車場ではない、中華街パーキング

横浜中華街にある異国情緒あふれる大型立体駐車場、中華街パーキング。平日で400台、休日には1,500台もの車で埋まる、中華街屈指の大型駐車場である。エントランスには華やかな中国の伝統様式の装飾が施され、夜になると壮大な龍のイルミネーションが輝く。待合いロビーには勇壮な獅子がディスプレイされ、来る者の目を心を喜ばせてくれる。車を停めるだけの駐車場とは一線を画し、中華街の玄関口として「おもてなしの心」を大切にしている駐車場である。同パーキングの運営母体である中華街パーキング協同組合は「駐車場からおもてなしが始まる。それが中華街の心です」をキャッチフレーズに前進し続けている。

同組合では、メールや電話での駐車場の予約受付業務と顧客データ管理にメールワイズを利用することで、顧客への積極的なアプローチを展開、ダイレクトに売上向上に役立っているという。



#### 一般的なメーラーでは、ホームページからの予約体制に不安

同組合が設立された当時は、大規模な駐車場が中華街になかったため、特別な顧客管理や活動をしなくても売上が伸びることができた。ところが、隣接するみなとみらい地区に低価格の大規模駐車場が相次いで作られ、立地のよさだけでは安定した収益を上げられなくなった。2002年から収益の伸びが鈍り、昨年はいかに前年割れに陥った。

そこで、電話やファクシミリでの受付が一般的なバス駐車場の予約を、メールでも予約できるよう検討を始めたという。バスの駐車場は中華街近辺に40台弱しかなく、混み合う日は3ヶ月前から予約で埋まってしまう。そのため、ホームページでも予約受付をすることにより、お客様の利便性向上を図り、他の大規模駐車場と差別化を図ろうとしたのだ。

その頃、ホームページへのアクセスが伸び、駐車場の混雑状況や中華街のお祭りへの問い合わせなど、様々な問い合わせが増えていた。ホームページからのメールの問い合わせは、一般的なメーラーで山下氏一人で対応していたという。

「これに予約受付のメールが増えたら、対応漏れや重複予約が発生しかねない」そう危機感を感じた山下氏は、複数のメンバーで効率よくメールに対応できるソフトを検討し始めた。



管理課 山下 耕司氏

#### 予想は的中、試用期間で予約管理体制が整う

<ある日のメール処理一覧画面>

同組合では2001年からサイボウズ Office 4を導入し、スケジュール管理を中心に情報共有を行っている。そのため、サイボウズのグループメールシステム「メールワイズ」を知った時、Office 4と同様にブラウザから簡単に操作できて誰もが簡単に使えるのではない、と山下氏は期待したという。実際に予想は的中、試用開始から1ヶ月足らずで予約体制が整い、メールワイズの正式導入が決定した。

同組合では、24時間体制のためシフト勤務。そのため、互いに顔を合わせる機会が少ない。しかし、メールワイズで、電話での予約受付も管理され、いつ誰が予約を受けたかを登録するようになった。そこでは、どんな問い合わせがあったのか、誰がいつ対応したのかが一覧で、特別な引き継ぎをしなくても、不在時の状況を簡単に把握できるようになったのだ。

#### 初めて見えた顧客像と攻めのアプローチ

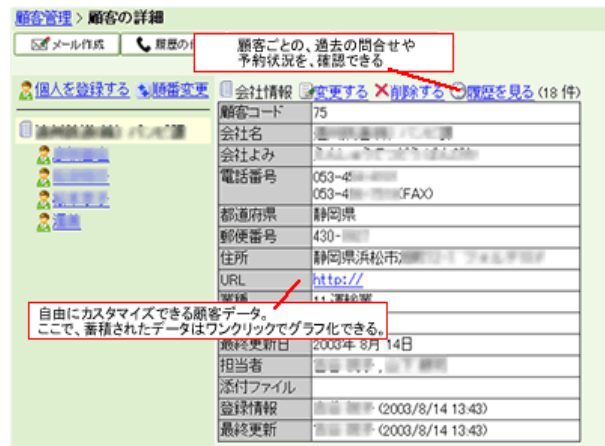
大型バスの予約拡大のために導入したメールワイズ。しかし、メールでの予約は伸びなかった。中華街の飲食店の受付担当者、また旅行業社の担当者さえも、予想以上に個人用のメールアドレスを持っていなかったことが大きな原因だという。ところが同時

に、メールワイズで、どんなお客様がどのくらいの頻度で問い合わせをしてくれているかが分かるようになった。

「思った以上に効果を発揮した機能が顧客管理だったんです。顧客ごとに対応履歴を一覧できるので、新しいお客様か、定期的に来ていただいているお客様か、前回の問い合わせ内容は何だったかも、すぐに確認できるようになりました」(山下氏)

顧客管理を調べてみると、意外に旅行会社からのお問い合わせが多いことが分かったという。そこで同組合は、一度でも駐車場を利用したり問い合わせしてきたことのある旅行業者は担当者と連絡先をすべて顧客管理で入力し、定期的にダイレクトメールを送付する作戦をとった。同組合のパンフレットと一緒に、季節に応じて行われる様々なイベント情報も合わせて送るようにした。

こうした活動が功を奏し、1年でそれまで 70 社しかなかった顧客リストは 540 社にまで拡大。さらに懸案だった売上の前年度割れも止まったという。2004 年の 7 月には、前年同月 17.4% 増という驚異的な伸びを見せている。



<実際の顧客管理画面>

## 見えてきた新しいビジネスチャンス

同組合では、メールワイズの新機能である顧客集計機能を利用して、顧客の住所から長野県や静岡県、愛知県にある旅行代理店が多いことを突き止めた。そこでその地域にあるこれまで取引のない代理店にもダイレクトメールを送付した。今後は宮城県や岩手県など取引が地域の代理店への働きかけも強化、利用ゼロの県をなくすことを目標としている。近いうちに情報発信の手段として、メールワイズの一斉配信の機能を利用してメールマガジン発行を検討しているという。

「この1年間、直接駐車場の案内をせず、イベント情報などを積極的に発信していくことにより売上を伸ばしてきました。『先義後利』(注 1)の精神で中華街に一人でも多くのお客様に訪れて頂き満足させていけば、後々に彼らの利益につながると信じています。それでも、闇雲に情報発信しては意味がありません。より効果的な活動として今後につなげるべく、これからもメールワイズを『武器』として積極的に利用していく考えです」(高崎氏)

ここ、横浜中華街パーキング協同組合のこれからの取り組みにも注目していきたい。

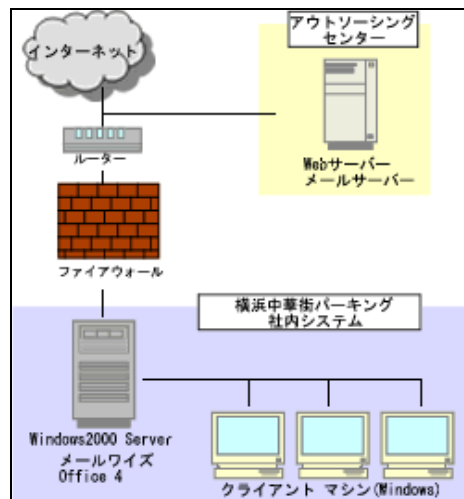
(注 1)「中華街憲章」より『先義後利』: 私たちは、客人に大いなる

満足を提供することで街を繁盛させるべく、専門店集団としての自覚をもって、より良いサービスや就業環境の向上に一意専心します。



管理課 課長 高崎 絢栄 氏

## 基本情報



利用製品:サイボウズ メールワイズ/サイボウズ Office パック 4/サイボウズ ToDo リスト 4/サイボウズ 共有アドレス 4/サイボウズ 文書管理 4/サイボウズ プロジェクト管理 4  
業種別区分:サービス業(駐車場)  
管理者レベル:兼任管理者  
システム概要:[社内サーバー]Windows 2000 Server  
メールサーバーと社外ホームページはホスティングを利用