

クルマのことなら  オートバックス

 **AUTOBACS SEVEN**

オートバックス通信

第65期 第1四半期

2011年4月1日から2011年6月30日まで

Vol. **36**

お客さまとコミュニケーションを取りながら最適なビットサービスを提供し、今まで以上に支持・信頼される店舗になるよう努めていきます。

おごめき しんや
二級整備士 越後貴 真也
オートバックス相模原店



株主・投資家の皆さまへ

2012年3月期 第1四半期の概況

当第1四半期の国内自動車関連市場は、東日本大震災の影響による自動車やカーナビゲーションなどの商品供給不足、消費者の生活防衛意識・節約志向の高まり、タイヤ価格の値上げから、2011年7月の地上波テレビのデジタル放送への移行に向けたチューナーなどの需要増、および東北地方などの被災地を中心としたメンテナンス関連用品や中古自動車の需要増まで、様々な要因が混在する不透明な状況となりました。

このような環境の中、「カー用品販売」においては、新車販売台数減によりアクセサリなどの売上が減少した一方で、タイヤの売上が値上げ前の駆け込み需要により増加しました。さらに、地上波デジタルチューナーなどの売上が好調に推移しました。「車検・整備」では、震災や販促活動の自粛などが影響し一時的に売上が伸び悩んだものの、6月以降は回復しています。「車販売・買取」につきましては、被災地における中古車需要の活性化により買取・販売台数が増加しました。

このような売上の状況に対して、仕入れコストや販管費などの削減に努めた結果、当第1四半期の連結業績は売上高、営業利益、四半期純利益全てが前年同期を上回り、増収増益を達成することができました。

中期経営計画の進捗状況と当期の方針

当第1四半期から「オートボックス2010 中期経営計画」は2年目に入りました。当社グループは、引き続き取り組みの柱としている「売場改革」「新規出店」「仕入改革」「接遇改革」の推進に注力しました。

「売場改革」においては、当期217店舗実施する計画のオートボックス業態の改装を32店舗で実施。「新規出店」では、

2012年3月期 第1四半期の連結決算概要

売上高	593億円	前年同期比	0.5%	▲
営業利益	32億円	前年同期比	52.3%	▲
四半期純利益	22億円	前年同期比	306.2%	▲

当期31店舗の出店計画に対して2店舗を出店しました。「仕入改革」につきましては、商品ごとにリポート収支の改善を進めました。「接遇改革」においては、当第1四半期末時点でオートボックスチェーン在籍社員の約60%が接遇研修の受講を完了しました。また、2011年5月には上海において、現地子会社の2店舗目となる直営店を出店するなど、海外展開も着実に準備を進めています。

当社グループは、「クルマのことならオートボックス」とお客さまから支持・信頼される活動の実践を基本方針としています。当期はこれに加えて、新たなテーマとして「徹底とスピード」を掲げています。様々な施策を徹底とスピードをもって取り組むことにより、事業環境の変化および多様化するお客さまのニーズにしっかりと対応し、中期経営計画の達成を目指します。

今後とも当社グループへの変わらぬご厚情とご支援を賜りますようお願い申し上げます。

2011年9月

代表取締役 社長執行役員

湧田節夫





車内の“地デジ化”はお済みですか？

2011年7月24日にアナログ放送が終了しました。それに伴い、車内でテレビを見るためには、車内も“地デジ化”（地上デジタルテレビ放送を受信できる環境にすること）を行う必要があります。そして、“地デジ化”するためには、地デジチューナーもしくはチューナー内蔵のカーナビゲーションの購入が欠かせません。しかし、家庭用テレビに比べ車内の“地デジ化”は遅れているのが現状であり、今後も車内の“地デジ化”をご検討されるお客さまの増加が見込まれます。

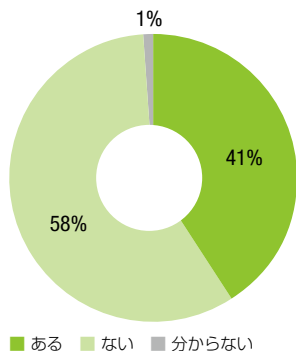
当社グループでは拡大する需要を取り込むべく、各店舗において独自の売場づくりや充実した接客対応に注力していきます。



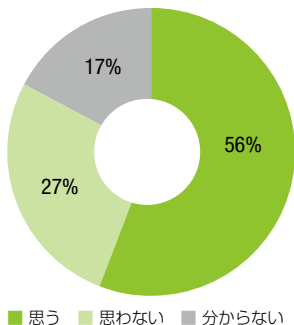
お客さまに分かりやすいPOPツールを設置し、各店舗でアピールしています。

地上波デジタル放送に関する意識調査*

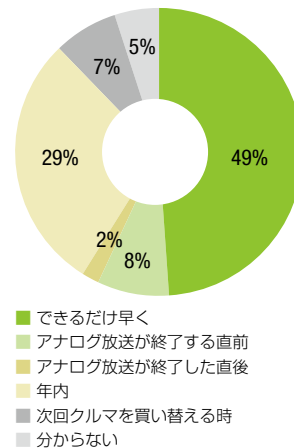
車内は地デジ放送を視聴できる環境にありますか。



地デジ放送を車内で視聴するための製品を購入しようと思いませんか。
(車内を“地デジ化”していない方へ質問)

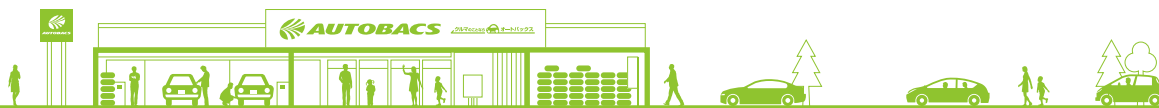


いつ頃、車内を地デジ化したいとお考えですか。



*当社ホームページにアクセスいただいたお客さま500名を対象に実施。調査期間は2011年6月10日～6月16日。

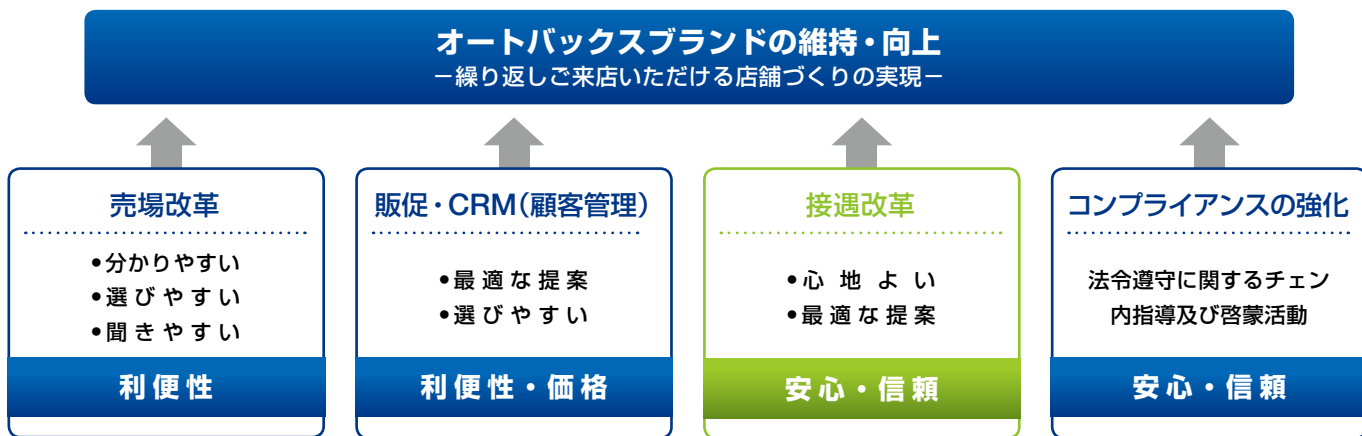
詳細な調査結果は、当社ホームページをご覧ください (<http://www.autobacs.co.jp/ja/news/newsletter.php>)



接客改革の進捗状況

当社グループは「クルマのことならオートバックス」とお客さまから支持・信頼される店舗づくりを目指し、お客さまにとって心地よい、最適な提案ができる“接客改革”に取り組んでいます。

「オートバックス2010 中期経営計画」における“接客改革”の位置付け



接客とは

接客技術

専門技術

商品知識

お客さまへの関心

正しい言葉遣い

好印象なあいさつ

軽快な立ち居振る舞い

さわやかな身だしなみ

接客

接客

接客とは「お客さまを不快にさせない」ための基礎であり、お客さまに「良い買い物できた」と満足していただくための土台です。その土台があるからこそ、専門技術や商品知識などの接客技術が生きてきます。

お客さまにぴったりの商品をお薦めするには、お客さまの話を積極的に聴くことが必要です。そのためには、第一印象から好印象を与えることが重要です。つまり、接客は接客のスタートだといえます。



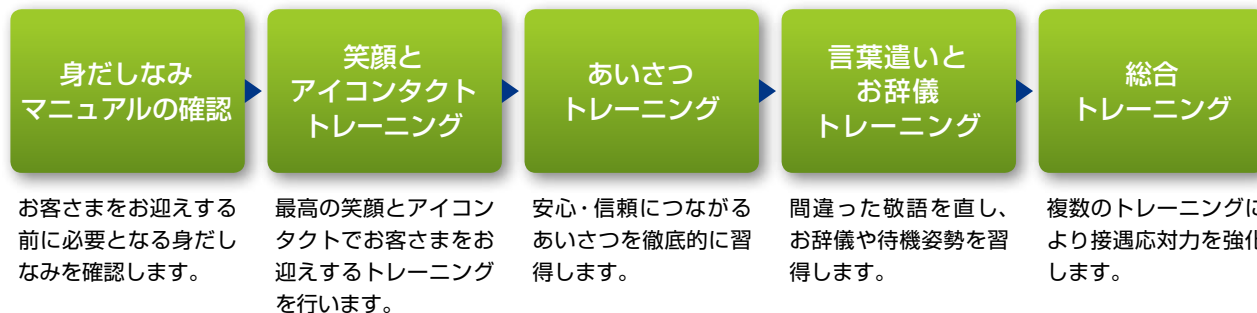
■ 接客研修の内容

お客さまに不快感を与えない第一印象と適切な接客対応ができるように、以下の内容の研修を行っています。通常はエリアごとに集合研修を行います。必要に応じて店舗休業の上、店舗単位でも実施しています。



研修の風景

接客研修の流れ



■ 接客・接客教育実績 (2010年4月～2011年7月末までの累計)

2014年3月末までに、オートバックスチェーン全従業員に対する接客研修を実施するほか、階層別、拠点別での教育を実施していきます。

内容	対象	受講者数
接客研修	店舗全従業員	3,497名
店舗まるごと接客研修	1店舗の全従業員	143店舗 3,126名
店長接客OJT研修	店長	657名
セールススキルアップ研修	チェーン従業員	2,274名

<ご参考> 2011年7月末 オートバックスチェーン従業員数 12,939名、稼働店舗数 509店舗
 ※セールススキルアップ研修は2011年3月末の受講者数 ※受講者数は退職者を除いた現在籍者数

知っ得!
カー用品



革新的な技術を搭載した カーナビゲーションが登場!

carrozzeria
CYBER NAVI

(カロツェリア サイバーナビ)

カメラによる実写映像で道案内!

地図になくても走った道が
新しい道として地図に反映される!



AVIC-VH09CS



AVIC-ZH09CS

新たな機能を搭載した革命的なナビゲーション

2011年5月にパイオニアから発売されたカロツェリア「サイバーナビ」は次世代型のカーナビゲーションです。大きな特長は、車載カメラによりフロントガラス越しに撮影した実写映像に、必要な情報をリアルタイムに重ねて表示する「AR※スカウターモード」。分かりやすさに加え、車間距離を検知して注意を促すなど、安全かつ快適な走行をドライバーにもたらしめます。また、地図上にない道を走行すると、地図上に道路データを自動作成する「ロードクリエイター」機能を搭載。新規に作成された道路はルート探索にも反映され、常に最適なルートを案内し走行することができます。

オートバックス各店舗では特設ディスプレイを設け、その魅力を直にお伝えしています。

※ Augmented Reality (拡張現実): 現実環境(の一部)にコンピューターを用いて情報を付加提示する技術

特長
1

実写映像でガイドする「ARスカウターモード」



特長
2

一度走れば自動で地図に反映する「ロードクリエイター」



(画面はイメージです)

IR・広報部からのお知らせ

第64期定時株主総会のご報告

当社は2011年6月23日(木)、第64期定時株主総会を開催しました。会場には137名の株主さまがご来場され、議決権行使書を前もってご提出していただいた方を含め、3,968名の株主さまにご出席いただきました。株主総会においては3名の株主さまよりご質問およびご意見をいただきました。当社はこれらのご意見・ご進言を、今後の経営に生かしていく所存です。

また、株主総会会場に隣接した株主さま向け休憩室において、タイヤ、ナビゲーション、アクセサリーなどの売れ筋商品、当社グループの目指すべき姿、中期経営計画の概要および進捗状況について分かりやすく解説したパネルを展示するとともに、株主総会終了後に取締役が直接個人株主の皆さまとお話しさせていただきました。このように当社は、今後も双方向コミュニケーションを通じて、より当社を理解していただけるよう努めてまいります。



株主総会会場



休憩室における商品展示

「アニュアルレポート」のコンテンツ掲載

ホームページ「アニュアルレポート」のページをリニューアルしました。今回のリニューアルによって、従来冊子上で展開していた内容を「より見やすく」「情報を探しやすい」「使いやすい」改善いたしました。今後とも、株主の皆さまにご満足いただけるよう、内容の向上に努めてまいります。

内容の一部ご紹介

- 1 社長インタビュー：2011年3月期の総括、中期経営計画の進捗、海外の状況、東日本大震災の影響など、Q&A形式でご説明します。
- 2 社長ごあいさつ：動画にて社長がごあいさついたします。
- 3 基本データ：売上高、収益構造、マーケットシェアなどをご覧いただけます。
- 4 グラフジェネレーター：業績情報など項目を選択し、グラフをカスタマイズすることができます。



当社ホームページ

(<http://www.autobacs.co.jp/ja/ir/ar2011/index.html>)にてご覧いただけます。

「窓ふき」「車内の汚れふき」「車内のツヤ出し」「革シートふき」用ウェットシート

オートバックスグループ・プライベートブランド新商品であるウェットシートは、4つの用途（窓ふき、車内の汚れふき、車内のツヤ出し、革シートふき）に合わせてサッとひと拭きするだけで、清潔感のある車内の維持にご利用いただけます。



4点セットを抽選で20名さまにプレゼント!

応募要項

官製はがきに下記①～⑤を明記の上、宛先住所までご送付ください。
なお、当選者の発表は、賞品の発送をもって代えさせていただきます。
(ご応募いただいた方の個人情報を本プレゼント企画の連絡以外の目的で使用することはありません)①氏名②郵便番号/住所③電話番号
④年齢⑤今後オートバックス通信で取り上げてほしいテーマなど。

宛先

〒135-8717
東京都江東区豊洲5-6-52 NBF豊洲キャナルフロント
オートバックスセブンIR・広報部
「オートバックス通信vol.36 ウェットシートプレゼント」係

応募締め切り

2011年9月30日(当日消印有効)

株主優待制度について

当社では、より多くの株主の皆さまにオートバックスチェーンの店舗の魅力を知っていただくため、1,000円(消費税込み)のお買い上げごとに1枚ご利用できる株主優待券(300円値引)を進呈しております。

株主優待の内容

所有株数	株主優待券
100～999株	25枚
1,000株以上	50枚

株主優待券の発送日

- 3月31日現在の株主さま …… 6月下旬発送
- 9月30日現在の株主さま …… 12月上旬発送
(単元株数以上を所有し、株主名簿に記載されている株主さまを対象)

株主優待のご利用可能店舗



株主優待券は、車検・整備(基本料・工賃・部品代など)にもご利用いただくことができます。ただし、メンテナンスパック、燃料、車両、廃タイヤ処分料、リサイクル料にはご利用いただけません。詳しくは、優待券の裏面をご参照ください。

AUTOBACS SEVEN CO., LTD.

株式会社オートバックスセブン

〒135-8717 東京都江東区豊洲5-6-52 NBF豊洲キャナルフロント



オートバックス通信は、大豆油インキで印刷しています。

お問い合わせ先

●IR情報に関するお問い合わせ先

IR・広報部
電話: 03-6219-8718 E-mail: investors@autobacs.com

●住所変更等、株式事務に関するお問い合わせ先

住友信託銀行株式会社 証券代行部
電話照会先: 0120-176-417