

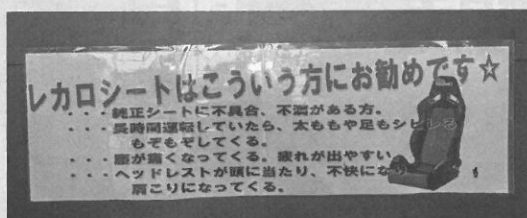
シートポジションを維持する、の3つが必要である。

改善の要諦は、「腰」に負担をかけず、「太もも」が圧迫されない位置に合わせることである。このために必要なデータが「身長」と「体重」である。さらに「女性は右左折時にコーナーをのぞき込むようにするため、視座を高くしている」ことから「性別」を確認している。

## 店内外で腰痛対策を

### お客様にアピール！

店内外で「腰痛対策」をアピールしている。POPやのぼりなど、同社が使っているアイテムの一部を紹介しよう。



また、「車種」を聞くことでお客様のドライブシーンがわかる。例えば、「チョイ乗り」の用途で頻繁に乗降りすることがわかれば、その場合はサイドサポートが低いコンフォートからシートを選ぶ。このように条件を煮詰めると、全てに合致するモデルは概ね3製品になるのだという。そして、シートがわかると必要なシートレールも決まる。

その後、お客様が来店できる場合は同社が取り付けたうえ、お客様の適切なシートポジションに調整する。

遠方の場合、シートを適切な座面角度に調整して配送する。到着後は車両に装着し、お客様の普段のシートポジションに合わせてもらう。

適切な座面角度を、対面なしで設定できる理由は、同社が過去の販売データから作った独自のフォーマットがあるためだ。

同社は腰痛対策としてレカロの販売をはじめから、販売実績とともに座面角度のデータを取り続けてきた。「最初のお客様は、痛みが取れないような週末に来て調整させてください」というスタンスで取り組んだ結果、6カ月かけてようやく満足してもらえた」と当時の苦労を語る。現在では実測値で約3500件のデータがあり、これを精査してフォーマットにしているため、採寸なしで適切な位置が決められる。

## 他県に取り付け・配送を実施

いまでも新型車でシートの注文が入ると必ず来店してもらい、牧原社長も乗り心地を確認する。

お客様のドライブシーンに合わせて

たシートを選び、適切なシートポジションに取り付けることで「満足度100点を狙っている」。

同社の売れ筋価格は9万3000円（以下、税別）で、シートの平均売価は10万円。レールの価格は車種によって異なり、平均売価は2万2500円。工賃は電動シートが2万5000円、通常シートが8000～1万円。トータルで、1脚あたりの平均売価は13～15万円となる。

オプションとして、膝裏がシートに乗ってしまうお客様向けに、先端部のシートカット・再縫製を2万円で行う。また、シートヒーターの内蔵加工も2万7000円（輸入車3万円）で行っている。

現在は一般ユーザーへの販売が中心であるが、最近では近隣のディーラーから依頼を受けることも増えている。現在は電話だけのお客様が4割になる。今後はBtoBにも力を入れる計画だ。

「腰痛に困るお客様はますます増えるはず。そうした方にレカロを取り付けると非常に喜ばれる。腰痛の悩みを相談されたときには「トライアル」の名前を思い出してください」（牧原社長）

大阪府堺市美原区丹上 87-1

072-369-3539