

SS現場の磁力2013

★今月の注目企業

青木石油商事(株)

深大寺SS

東京都調布市深大寺東町8-15-7/JX系

▲推薦

ムラキ(株)

本社：東京都多摩市

新たな試みに手応え！
「顔の見える安心車検告知プラン」(俺の車検)を実践



「成功モデル店」づくりに賛同の意を寄せる

ムラキは「地域大手部品卸」各社と業務提携の輪を広げ、新たな事業領域(部品事業)を強化する。そして目下、首都圏エリアでは「成功モデル店」づくりを推進している。

この新たな試みに対し、真つ先に賛同の意を寄せたのは、青木石油商事・深大寺SS(蟻坂真司所長)だ。「ムラキが部品業務を行うなら、車検に関しても魅力ある企画や提案の数々を持つてきてほしい」と。かかる期待をますます膨らませている。

車検獲得にはお客様にアピールする店頭告知物が不可欠だ

「車検獲得台数を今後さらにもっと増やしていきたい」と蟻坂所長。深大寺SSの人員体制は充実しており、整備力向上が促されている。脇を固めるのが深澤智副所長だ。深澤副所長はカーディーラー出身で2級整備士資格を持ち、車検獲得ではキーパーソンとなり今後の活躍が大いに期待されている。「当社トップ(青木大輔社長)の

意向もあり、SSの車検を二層強化することでスタッフ皆の意思統一がなされた」(蟻坂所長)のも外すことができない点だ。SSの車検販売の位置付けが明確化され、そこへ向かって邁進することができるところだ。

ムラキが強力支援を約束してくれたのは大変心強かった。今回のこの一件では、ムラキ営業本部の木村啓司参事が中心的役割(青木石油商事を担当)を果たし、先方に赴くなどして「SSの現場」から意見・要望の数々を吸い上げた。深大寺SSが強く求めているのはこういうものだった。

「従来は洗車やコーティングメニューが油外収益の中心だった。しかし今後は、車検時の整備収益をさらに向上させたい」

「タイヤ・洗車・コーティングメニュー・バッテリーなどの告知物は店内のあちらこちらで目にする事ができる。しかし、車検および整備のそれは、ほとんど用意できていない。これらの分野を強くアピールできる告知物がほしい」

また、とりわけ車検の告知では「地域密着型SSの名にふさわしい、お客様から安心して任せていただ

けるイメージを訴求したい」とこれらの点が具体的に挙がった。

ムラキが成功モデル店づくりを推し進めるに当たり、数多くの取引先SSをベンチマークした結果、「お客様に車検をアピールする上で、店頭告知物が不可欠である」ことが鮮明に浮かび上がった。そこでムラキでも「車検告知プラン」と題して、「3つのコンセプトとともにそれを形付け、SS向けに提案できるように準備した」(前出・木村参事)。

この3つとは、①「予防整備からの車検告知プラン」、②「顔の見える安心車検告知プラン」、③「アピール車検告知プラン」である。深大寺SSの望むものがどこにあるかと言えば、②、③、ぴったり当てはまる

ことが認められた。

顔の見える安心車検告知プランの内容は、店の顔となるSSスタッフの本人画像入りオリジナルPOPをこしらえ、お客様に対して「この店のこの人が整備をするのだという安心感を与えること」に主眼を置く。

要は「この店に車検をぜひ任せたいと思っただけ」ように仕向けていくのである。ということから、今回このオリジナルPOPには、蟻坂所長と深澤副所長のご両人が登場することになった。

「車検の価格とか仕上がりまでに要する時間……そういった話をするれば、当店は他の販売チャネルにも負けない絶対の自信がある。しかし、SSを全体としてとらえた場合、カーディーラーや民間指定工場などと比べて、安心感やその確かさといった点がお客様に十分に伝わりきれない。車検を伸ばすなら、これらは、SSが何としても克服しないといけない部分だ」(前出・蟻坂所長)



深澤智副所長。車検獲得ではキーパーソンとなり活躍する



ムラキ営業本部の木村啓司参事

本人の姿形を画像に起こしオリジナルPOPを制作。また、これを看板や幟旗、横断幕、スクリーンシートなどに振り分け、店内各所に多数掲げた。その数にして計24本(深大寺SSの場合)。ここでは「私が整備します」「お任せください」と分かりやすくメッセージを発信。それらが与えるインパクトは強烈で、SS利用客だけでなく、道行く車や人たちの視覚にも飛び込んでいく。そして、これが合図となり、先の「顔の見える安心車検告知プラン」が8月初旬から正式にスタートした。

お客様からは「これ、あなたでしょ」と話しかけられることが日常茶飯事となり、SS店頭が自然と活気づいていることに気付かされる。

蟻坂店長は「自分の顔が今回店頭POPにプリントされたことに

より、車検においても責任感が一層増し、個人的にもモチベーションの維持・向上が促されていることを率直に感じる」と話す。周りのスタッフたちの様子も「あえて言わなくとも、SS店頭で車検のチラシを積極的に手渡しするようになるなど、車検獲得への意欲の高まりがはつきり認められる」とも。

部品調達では、そのうたい文句のとおり「通検させるのに必要なレンズ等をムラキが早速、迅速に手配してくれた」(深澤副所長)のでSSの車検業務に支障をきたすことがなかった。

ムラキの営業担当セールス(首都圏支店東京営業所)も「定期的に当店を訪れ、様子伺いをしてくれる。その姿勢には親近感が湧くし、信用・信頼を覚える。もちろんディーラーヘルプが十分に行き届いていて、得られる満足感は大いいですよ」(蟻坂所長)。

「車検・整備」一連の取り組みが強化されたことにより、目下、予約車検の販売が好調だ。深大寺SSは当初計画のとおり従来の3倍にあたる入庫を促進したいと獲得目標を掲げるが、それを叶えるための手応えはしかとつかんでいる。