

# SS現場の磁力2013

★今月の注目企業

## (株)英和エネルギー

### セルフ入野SS

静岡県浜松市東区上石田町1817-1/昭シ系

▲推薦

## ムラキ(株)

本社:東京都多摩市

「予防整備からの車検告知プラン」  
～メディカル車検～  
SSを病院に見立てて、入庫促進!



(右から)ムラキ事業開発部の大久保孝之次長、セルフ入野SSの加木屋啓店長、ムラキ浜松営業所の中田洋平所長



### 「業務提携の輪」を広げる

今年に入ってから、ムラキの注目すべき事業活動のひとつに「地域大手部品卸売会社」各社と業務提携の輪を広げてきたことがある。そこでは同社にとって未開拓の領域だった「自動車部品」に深く踏み込み、3つのコンセプトを掲げながらSS向けに車検獲得をテーマにした提案活動が行われてきた。今回焦点を当てるのは「予防整備からの車検告知プラン」(メディカル車検)だ。

### 車検そのものをダイレクトに訴求しない

「メディカル車検」とは、SSを病院に見立てたことが発想の基本にある。

だから、SS利用者へ車検そのものをダイレクトに訴求しない。車検の文字を大々的にうたう「店頭告知物」も極力減らし、色と言葉でインパクトのある手法をとる。

またそうであるから、車の健

康診断、すなわち「日常安全点検」(予防整備)の重要性を訴えた働きかけをSSが強めていくことにより、「車検獲得・入庫促進」に導く店舗づくりを明確に描き出した(同社事業開発部の大久保孝之次長)。

この基本発想とそこに用意された「車検告知プラン」に対し、大いに関心を寄せたのは、静岡・浜松市に本拠を構える英和エネルギー(昭シ系)だ。

ムラキが地域部品卸商との間で「業務提携を推し進める」最中、この業務提携の話が同社南関東支店「浜松営業所」エリアでいち早くまとまった経緯もあり、英和エネルギーがムラキの新たな試みに素早く反応。それでもた、車検告知プランの内容をよく吟味して3つのコンセプトの中から選択したのが「メディカル車検」だった。過去のSS実績などを考慮したうえで、対象先にはセルフ入野SS(加木屋啓店長)が選ばれ、早速、実践することとなった。

セルフ入野SSの求めている

ものがどこにあるのか探りつつ、ムラキが提案活動を行うと、メディカル車検への取り組みが最もマッチすることは十分に読み取れた。

英和エネルギーの仲山裕之取締役営業本部長からも「この車検告知プランで新規客獲得を促し、より大きな成果を挙げたいとの意向が示された」(大久保次長)。本格始動となったのは8月初旬のこと。現地では、浜松営業所の中田洋平所長以下の面々がサポート体制を固めた。

### 斬新な「SS店頭告知」で車検獲得へのストーリーをつむぐ

「予防整備から車検獲得へ導く」店頭告知・店頭演出の妙は、店内入り口付近に「大丈夫?」とシンプルにメッセージを発信する大型横断幕(縦1.3m×横10m)や幟旗を掲げること、そのきっかけをつかむ。

SS利用客に興味を湧かせて、さらに計量機脇のPOPでは「診ます?」ともう一步踏み込んだ投げ掛けをする。そのように

してSS利用客とSSスタッフとの間で、常に、車の日常点検に対する会話を弾みやすくする効果を狙いつつ、出口付近では、同じく「お大事に。」とその言葉を添え、車1台1台(お客様)を丁寧に送り出す。

ピット室のフロント部分にも「診察中。」(大型横断幕)の文字が踊り、SSを病院に見立ててストーリーをつむぎながら、新たな視点から車検獲得の要所を押さえていくのである。

SSスタッフの間では「日常の安全点検(予防整備)の延長線上に車検がある」という意識が強まるとともに、率直に「店頭告知はとても重要だ」といった声が上がるとともに、以前は皆無だった飛び込みで車検を予約するお客様が現れるなど、確かな手応えを得る場面は着実に増えている。

ただ、SSが車検を獲得できたとして、それで毎回終わりとしていたのでは話としても広がっていない。お客様にしてもSSにしても、次回の車検までの

期間をいかに有意義なものとするか。「予防整備」。その観点からは「SSができることはたくさんある。当店の取り組みで言えば『マイカーチェック』(作業報告)もそのひとつだ。お客様にとっても利するものは少なくないので、能動的に行動する姿勢を今後さらに強めていきたい」と加木屋店長。

「メディカル車検」導入後も、前出・大久保次長はセルフ入野SSへ定期的に足を運び、現場でのヒアリングを繰り返す。車検を任せていただくためのストーリーを簡潔に描いたことに対しては、整備士資格を持ち、キーパーソンとして活躍する青山貴之さんが「メディカル車検の」趣旨は理解しやすかったし、うまく機能している」と一言。また、ひと味違う車検の告知方法に興味を示すのは「お客様だけではない」ようだ。ムラキ浜松営業所でも「管轄下の他のSS業者からちよいちよい質問を受ける」(前出・中田所長)などと好感度を得ている。



車の健康診断「日常安全点検」(予防整備)の重要性を訴えながら車検獲得へ導く。キーパーソンの青山貴之さん(写真右から2番目)