

無料版

10月号

# ユーストカー NEWS

毎月1日発行

第30号 定価 540円 (本体500円・送料別途)  
本社 東京都新宿区高田馬場3-23-3 ORビル6階  
☎ 03(3371)9340 FAX 03(3371)9596 www.u-car.co.jp  
本紙の無断転載・複製を禁じます

購読・広告のお申し込みは

☎03-3371-9340

発行所 (株)ユーストカー (株)ユーストカードットコム

# 車屋さんに行った感動させるサービス

最強買取店舗の実商談!!

334面

修復歴車を安く買う方法

## 全国の優秀店の取り組みを公開



最近、お客様を感動させたことって、ありましたか?  
「中古車売れない」または「中古車を買取れない」なんていう声はよく耳にするが、その中でも確実に好調なお店は存在する。そうした優秀店には、必ずお客様の心を動かす何かがあるはずだ。そこで、今回は顧客満足度の高そうな車屋さんを中心に、お客様を感動させるほどの取り組みや、実際に喜ばれたエピソードを教えて頂いた。  
今回、取材を進めていくうえで、優秀店ほど当たり前と思える事を地道に続けていることが分かったが、「とくにこれは!」というものを紹介したい。ぜひ、参考にしたい、他店との差別化を図って欲しい。

まずは販売店の事例からみていこう。車を購入するプロセスのうち、顧客の気分がもっとも高まった。

○納車式  
「マニュアル感を少しでも出したら逆効果」

納車式は、色々な販売店のHPなどでもアップして、よく見かけるようになった。なかには納車式専用の場所を設けているお店もあり、ユーザーは嬉しさ一杯となつて、購入車両を手にする。そんな納車式に関して関東の大手販売店・A社の例。その社長のコメントを紹介したい。  
「納車式をやっているお店も増えてきましたね。でもこれは、やれば良いというものではないんですよ。そのお客様のためにはどうするか。本紙で好評連載中の船井総合研

○納車式・上級編  
「来店前にスタッフ全員で購入の経緯を共有」

さらにお決まりの納車式ではなく、お客様から本当に喜んでもらうためにはどうするか。本紙で好評連載中の船井総合研

《2面》

ザ・覆面座談会  
タイヤ販売で入社以来トップ

ザ・覆面座談会  
Part2

AUCNET

おかげ様で30周年

30th Anniversary since 1985

Memorial Event Year!!

土曜日 SATURDAY

10/17  
11/14

## 全国ディーラー合同オークション 開催決定! (金)より下見開始

YANASE Premium Auto Auction

成約率 93.2%

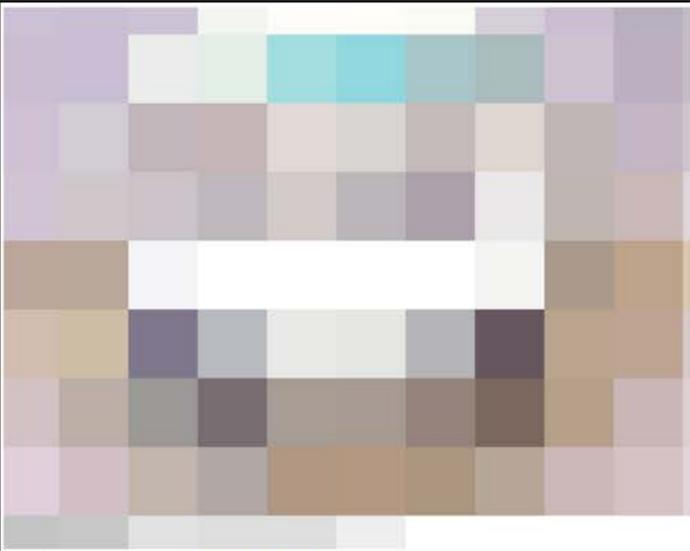
BMW ディーラータイム BMW dealertime

成約率 48.4%

Audi Dealer Select ディーラーセレクト

成約率 81.4%

※2015年上期の成約率



「1面からじっくり」

究所にこんな話を教えてもらった。「納車の当日、お客様の購入に至るエピソードを、朝礼時に店舗スタッフ全員で共有します。例えば『本日お車ご購入の〇〇様は、初めての新车ご購入です。商談の際には、緊張されながら、初めての大きな買い物ということで契約頂きました。納車式の際には皆様と一緒に盛り上げて下さい。お願いします』など。こうした情報を共有することで、スタッフ全員が納車の瞬間を暖かい気持ちで演出することが出来ます。」

愛着のある下取り案件で代替りに仕込んだ工夫

話は変わって、代替えのお客がそれまでのマイカーに愛着を持っている

「予想以上の喜び」

次はある買取店の例。先述した販売店のよ

ケース。ある販売店では、その気持ちを汲んで顧客の心を掴んだ。「当社で代替えを頂いたお客様の話。それまでの愛車RX-7を下取りに出して、家族が増えたことでセレナを購入して頂くことが決まった。

これだけでも予想以上に喜んで貰えますが、ポイントには、くじを引いて貰っています。賞品はクルマや旅行なども良いのですが、それだけではよくある抽選と同じになってしまう。当店で、例

売店の場合は、その「賞品」が違った。「成約して頂いたお客様として、くじを引いて貰っています。賞品はクルマや旅行なども良いのですが、それだけではよくある抽選と同じになってしまう。当店で、例

「お母様は息子の成長に涙……」  
今度は、  
「当時、高校生の男性が車を買って来てくれました。納車日は卒業式当日。卒業式を終えて、お母さんと一緒に来てくれました。その会社は、営業マン決済で納車プレゼントを決定していて、その営業マンは、  
そして、納車の時に「こ

こんなようなエピソードを取材していくなかで、やっていることは間違っていないのだが、場合によっては胸に迫ってこない、あるいは逆に、お客様を不快にさせてしまうサービスや行為もあることが分かった。

今回の取材の中では、本当に素晴らしいお店にもたくさん出会えた。ある販売店では、実際の納車の場面に遭遇する機会があった。そこは、以前から顧客満足度が高いことで有名だったが、それも納得。その中心にいるお客様の家族は本当に幸せそうだった。

さらに、納車の際のひと通りの説明が終わると、

「泣いて喜びました」(船井総合研究所)。  
「成約となったお客様には、カレンダーをプレゼントすることにしています。え?」  
「成約となったお客様には、カレンダーをプレゼントすることにしています。え?」  
「成約となったお客様には、カレンダーをプレゼントすることにしています。え?」

さらに喜ばれますよ」(東北の買取店・E社)。

これ以上ないほど感謝されましたよ」(関東の販売店・C社)。

引き続き、ある買取店を取材していると、カレンダーをあげると感謝されるという声。これを聞いて「え?」となったのは筆者だけではないだろう。それもそのはず。ちゃんと工夫があった。「成約となったお客様には、カレンダーをプレゼントすることにしています。え?」

「成約となったお客様には、カレンダーをプレゼントすることにしています。え?」

「成約となったお客様には、カレンダーをプレゼントすることにしています。え?」

「成約となったお客様には、カレンダーをプレゼントすることにしています。え?」

「成約となったお客様には、カレンダーをプレゼントすることにしています。え?」

「成約となったお客様には、カレンダーをプレゼントすることにしています。え?」

「成約者プレゼント」

成約者を感動させるには、とにかくサプライズが一番。『自分だけのために何かをやってくれた』という特別感があって、しかも突然にそれがやってくると、感動につながる。この販売店のサプライズはこれだった。「当社では、

成約者を感動させるには、とにかくサプライズが一番。『自分だけのために何かをやってくれた』という特別感があって、しかも突然にそれがやってくると、感動につながる。この販売店のサプライズはこれだった。「当社では、

成約者を感動させるには、とにかくサプライズが一番。『自分だけのために何かをやってくれた』という特別感があって、しかも突然にそれがやってくると、感動につながる。この販売店のサプライズはこれだった。「当社では、

成約者を感動させるには、とにかくサプライズが一番。『自分だけのために何かをやってくれた』という特別感があって、しかも突然にそれがやってくると、感動につながる。この販売店のサプライズはこれだった。「当社では、

成約者を感動させるには、とにかくサプライズが一番。『自分だけのために何かをやってくれた』という特別感があって、しかも突然にそれがやってくると、感動につながる。この販売店のサプライズはこれだった。「当社では、

成約者を感動させるには、とにかくサプライズが一番。『自分だけのために何かをやってくれた』という特別感があって、しかも突然にそれがやってくると、感動につながる。この販売店のサプライズはこれだった。「当社では、

成約者を感動させるには、とにかくサプライズが一番。『自分だけのために何かをやってくれた』という特別感があって、しかも突然にそれがやってくると、感動につながる。この販売店のサプライズはこれだった。「当社では、

「成約者キャンペーン賞品に」

原価は1個3500円。5万円しか利益のない軽自動車のお客さんにも、必ずプレゼントしています。この効果は絶大です。

これによって、『あなたのために』という特別感が全然違いますからね」(関東の買取店・F社)。

「車を販売したお客様から電話を頂いたのは、関東・東北豪雨が直撃した9月10日でした。『私の車が冠水しそうですね! どうしたら良いでしょうか!』。聞けば鹿児島出張中だそうで、誰とも連絡がつかず困り果てて当店に電話してきたということです。

困っている方のSOSに躊躇はありません。急いでJAFに電話して何とかドアを開けて貰い、積載車で引き上げて来ました。後日、そのお客様の奥様の代替えを頂いたほか、ご友人の紹介まで頂きました」(関東の販売店・I社)。

「成約者プレゼント」

「成約者プレゼント」

「成約者プレゼント」

有料版では、モザイクの部分を全てお読み頂く事ができます。お申し込みは17面、または電話03(3371)9340まで

第11回 オールJU 全国リレ-オークション 10月~11月の2ヵ月 全国JUオークションで開催 出品台数40,000台!

全国で総勢116名様を タイ・バンコクへご招待 (JU中販連 106名様ご招待)

2016年2月中旬出発予定 ●出発地: 羽田国際空港 ●現地: タイ・バンコク ●現地滞在期間: 約10日間 ●現地滞在期間: 約10日間 ●現地滞在期間: 約10日間

JUコーポレーション協賛 JUナビ&トレード利用会員から10名様ご招待

JUナビ 会員募集中

JUオークションカード 会員募集中

JU (一社) 日本中古自動車販売協会連合会 日本中古自動車販売工組合連合会 Tel: 03-5333-5881

Table with columns for regions (北海道, 中部, 近畿, 四国, 九州) and dates (October 2nd to 30th) listing participating companies and their locations.