



発行所
日刊自動車新聞社
東京都港区芝大門1丁目10番11号
購読料 1カ月5343円+税
電話 東京(03)5777-2351代表
©日刊自動車新聞社2018

11月6日
(火曜日)

現場のアイデア あの手この手 ネクステージ四日市店 (三重県四日市市)

バンパーやタイヤパンクまで



岩下達也チーフ
もカニック

33機構・318項目

ネクステージでは、顧客に安心感を持ってもらおうと多彩な保証サービスを提案している。2016年3月からは大手損害保険会社の協力を得てセアワンスリーサービスの「タイヤパンク保証システム」を導入。こ

多彩な保証サービス提案



四日市店は300~350台を在庫する



オイル交換をフックに新規客の車検などの獲得も狙う

顧客に安心感を

◆全件提案を目標

同社では保証商品などを提案するうえで、全件提案を目標とする。堀江営業本部整備部長は「お客様自身に選んでいただくことが重要。こちら側で判断して提案が漏れてはならない」と考えている。店舗では朝礼時に季節やキャンペーンなどに合わせた講習を実施。車検提案話法の講習のほか、夏冬前であればエアコンフィルターのプレゼン講習などを5分で行う。一獲得件数が多いスタッフの話法

のシステムは車両販売から車検整備、保険、用品販売などを総合的に手がけることで、欠かせないサービスになりつつある。同社では、33機構・318項目を保証する「サービスマスター」や輸入車の保証、軽自動車の保証などを持つ。バンパー修理を保証する「バンパーサポート」やタイヤ一本のパンクでも最大4本を新品などを進めている。営業本部

整備部の堀江文之次長は「1部品の交換も参考に、タイヤに付加価値を提供し、お客様の困りごとの解決に貢献していくか」と話す。営業本部長の櫻井章裕次長も「販売部品の検閲も、クルマ屋としてあるべきサービスを提供する。お客様に喜んでいただくことが重要」と強調する。パンク保証サービスも「困りごと解決」の一環だ。例えば、車両販売時なら過走行車両や今後走行距離が伸びそうな顧客などに対して積極的に提案。日本自動車連盟（JAA）によるロードサービス出

に交換する「タイヤ新品保証」なども用意する。同保証サービスは従来、車両販売時に提案していたが、今年5月からは車検時にも提案開始し、徐々に顧客を増やしている状況だ。10月13日に新規オープンした四日市店では、他の総店と同じように無料のオイル交換をきっかけとした店促進などを進めている。営業本部

四日市店の藤田哲介サービスマネージャーは「万が一に備えて安心して乗っていただくために自信を持って提案できるツールだ」という。同店の岩下達也チーフスカニックは「最近では販売ツールが増えてきて提案しやすい」として「半数以上のお客様が興味を持っていて印象的」と話す。

プレゼン講習で話法を共有



広いキッズスペースを備える

顧客と6カ月ごとに接合できるような仕組みも構築している。各種の保証サービスは「定期的な接合」という意味合いの商材ではないが、トラブルが発生したときの安心感は絶大だ。岩下チーフスカニックは「実際にタイヤがパンクした経験のある人は特にタイヤ新品保証に興味を持ってくれるし、サービスマスターは気になっていた不具合が直ることでやりがいにつながること話して、顧客に付加価値を感じてもらえるサービストとして位置づけている。

＝記者の目＝

地道な努力積み重ね
社では日常の業務の中で、スムーズに提案や丁寧な説明ができるようロールプレイングを小まめに実施する。車検を求めているユーザーが何を基準に店を選ぶ、何に価値を求めているのかは、こうした地道な努力の積み重ねが左右すると言っても過言ではない。(太田 千恵)

店舗名：ネクステージ四日市店
所在地：三重県四日市市小古曾東1-4-30
代表者：小谷明史店長
TEL：059-349-4907
URL：http://www.nextage.jp/

日刊自動車新聞社が記事利用を許諾しています。