

ゼアーウィンスリーサービス

パンク保証「アルマジロ」

タイヤ1本のパンクでも4本同時に新品に交換することができる保証サービスを手がけるゼアーウィンスリーサービス(東京都中央区、前澤周平社長)。保証プラットフォーム「アルマジロ」は、サービス開始から2年で、導入企業約3千社、6500店舗を突破し、アフター業界で新たな提案ツールとして注目を集めている。

2年で導入3千社突破

タイヤのパンクは、日本自動車連盟(JAF)によるロードサービス出動件数でも上位を占めており、同社のサービスは顧客に安心、安全を提供する有効なツールとなっている。

同社が提供するパンク保証制度に特化したシステム「アルマジロ」は、エンドユーザー目線のサービスになっている。これは、タイヤパンクサービスを行う際に、顧客管理やパンクの事故対応時のオペレーション、人員配置などが原因となり導入に踏み切れない企業が多くあったためだ。同サービスは専用の受け付けフォームを設定することで、加入者登録作業からパンク事故時の申請まで24時間365日対応でスムーズに行える。企業側にとっても初期導入コストや毎月の固定額

も必要なく保証データ登録時のみ課金される料金体系になっているため負担軽減につながる。また、導入後も問い合わせ対応や販売研修などのアフターフォローの内容も高く評価されている。

同システムを導入している大手中古車販売店では、車両販売時に過走行車両やヒヤリングを通して、今後多走行が予想される顧客に同サービスを提案している。「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」(担当者)と話す。保証サービスは、顧客に付加価値を与えるきっかけとして普及が進んでいる。



保証加入者が24時間365日、申請可能なシステムとなっている

日刊自動車新聞社が記事利用を許諾しています。