

「自動車保有関係手続きのワンストップサービス（OSS）」 .NSシリーズ導入事例

第十興産株式会社 ユーピット秦野店 様

BroadLeaf

Interview

年間4,000台車検の秘訣は、全員接客のしかけづくり

昭和49年創業、平成6年に指定工場の資格を取得した第十興産株式会社（中村豪社長）のユーピット秦野店は、神奈川県秦野市で年間約4,000台の車検を取り扱う。コンタクトポイントの多いガソリンスタンドを母体とする同社は、「車販を含めたトータルサービス」でカーオーナーから根強い支持を集めている。



お客様に選ばれるお店を目指す

入庫履歴の活用と待ち時間の短縮

年間約4,000台の車検を受注する秘訣は「車販から車に関する保険、整備、钣金からロードサービスなど、カーライフに関するサービスを総合的に提供し続ける、多岐にわたったスタイル」だと高橋統括マネージャーは語る。「車を販売してから車検につないでいくことは、いわばお客様の育成。継続してずっと来店して頂く」そのお店づくりには、「競争を蹴落とすのではなく、お客様に選んで頂けるようなお店」であり続けることが重要だという。

お客様をお待たせしないスピード感と対話を軸にしたきめ細やかな接客を追求する同社では、ピットにメカニック専用のタブレットを常備している。来店されたカーオーナー様の入庫履歴を、担当するメカニックが素早く確認し、接客に生かすことが狙いだという。

実際に、入庫履歴を踏まえた親身な接客は、高いリピート率の大きな要因といえるだろう。

その中で同社はタブレットやOSSなど、新しいITサービスにも**全社員で積極的に挑戦していくスタイル**だと高橋統括マネージャーは胸を張る。



OSSの説明は全社員で実施

来店率アップの為にサービス強化

「全員接客が重要」と語る高橋統括マネージャーは、メカニックがお客様と直接対話することを重視して指導してきたという。

カーライフにおける総合的なサービス提供に取り組む同社では、利益構成のうち車検が約4割、車販が約2割をしめる。近年ではロードサービスの収益が増加傾向にあるという。

平成29年8月よりOSSの電子保適を導入した同社では、すでにメカニックを含む全社員が同意書取得の説明をスムーズに行っている。

今後は長年培ってきた接客スキルと提案力を活かし、車販の認知度向上と車販の拡大をめざす。また「きめ細やかなサービス体制を軸にお客様のご要望に柔軟にお応えする」ことで、カーオーナーの心に寄り添うお店づくりをめざしていく方針だ。

電子保適導入の効果は、保適証や台帳の管理が容易になったこと、そして記入漏れやミスが大幅に減ったこと。

今では現場担当者から、電子保適を短時間車検でも使いたいという声もあがり、着実に取組んでいく方針だ。



第十興産株式会社
第一営業本部 本部長

高橋 渡 氏

User Profile

第十興産株式会社
ユーピット秦野店



住所 神奈川県秦野市平沢265
電話番号 0463-81-7600
FAX番号 0463-81-8103
営業時間 7:00~23:00
定休日 年中無休
工場資格 指定自動車整備工場



2015年度
ロータス 年間販売・総合
ベストボリューム賞 第1位

2016年、2017年
ホリデー ベストボリューム部門
ストア賞 2年連続 第4位

株式会社ブロードリーフ

営業戦略推進グループ 本部営業部

〒140-0002 東京都品川区東品川4-13-14
グラスキューブ品川8F

Copyright © 2017 Broadleaf Co.,Ltd.

OSS連携

ブロードリーフ

検索