

「生涯取引」取組事例(大規模車検モデル)

会社名 : 坂井モーター 株式会社

代表者 : 坂井光藏様 (代表取締役社長、AOS総合研究所社外研究員)

本社所在地 : 静岡県浜松市

(乗用車部門 : 5店舗、販売部門、钣金部門、トラック部門、レッカー部門)

創業 : 昭和23年 社員数 : 150名

(正社員75名、アルバイト75名)

— 大規模・多店舗整備工場における「生涯取引」の実現 —

坂井モーター株式会社様は、浜松市を中心に車検フランチャイズを多店舗展開しており、2018年現在、5店舗合計で約14,500台の車検を行っている。また、社員教育にも早い段階から力を入れており、1997年頃より自社独自のキャリア・パス・プランと教育プログラムを通じての人財育成を図ってきた。

そして、よりトータルで質の高い価値提供の実現を目指して2008年頃より「生涯取引」活動に取り組みはじめた。

充実した社員教育に裏打ちされた各店長のリーダーシップ及びマネジメント能力の高さと(パート・アルバイトスタッフも含めた)現場スタッフのオペレーション能力の高さにより「世帯内未取引車両の車検顧客化」「有効保有車両(車検だけでなく点検・オイルの取引もある信頼親密性の高い顧客)づくり」などで目覚ましい成果があがっている。

また、プロポーズ商品(車検と同等以上の付加価値がある提案型の商品)である自動車保険モデルを他社に先駆け導入。車検顧客に対する自動車保険の価値提供を実現。ピーク時には月間100件近い自動車保険の新規契約となっている。さらに現在は、車検顧客に対する買取代替モデルの実務実証に取り組んでいる。



店舗外観



店舗内の様子

1. 紹介制度による車検新規入庫が年間3,140台となる！

- ・車検台数に占める紹介入庫割合22%（車検台数14,469台中3,140台が紹介による新規入庫）

車検出庫時の紹介制度PR、世帯調査、紹介促進の流れが定着。最小限のマーケティング・コストで新規車検が獲得できる仕組みが成立した。また、年間車検台数が1万台を超える大規模整備工場でありながら、車検リスト入庫率は60%であり、紹介による新規車検と合わせて車検台数を維持している。

2. 有効保有車両作り

- ・点検オイル入庫数増加（9年前対比394%）

車検出庫時に顧客ごとにテーマを設定して「次の約束」をして、テーマに基づく電話をすることにより、点検、オイル入庫が増加し、年間点検オイル入庫台数は1,800台から7,098台となった。これにより、より多くの顧客との信頼親密性を高めた。

3. 自動車保険モデル

- ・自動車保険契約新規件数増加（9年前対比876%）

代理店ポリシーに基づく車検時の証券持参から、証券診断→見積提示→クロージングに至る活動（アタック25）、他社満期管理（マネジメント75）の実践により、自動車保険に関する価値提供の機会と新規保険獲得件数が増加している。

多店舗での保険攻略にあたって、店舗間、スタッフ間での取り組み格差を是正するため、日次管理表を活用したマネジメントを通じて社内相互作用を行い、スタッフを「育む」体制を整えるとともに、「生涯取引」支援システム（SSS）を活用し、スタッフの顧客に対する価値提供の内容を把握できる体制を構築した。

これにより、顧客を正しく捉え、顧客に合った価値提供を実現することができ、保険新規獲得件数は「生涯取引」導入前の年間111件から973件となった。

