

「生涯取引」取組事例(収益構造変革実現モデル)

会社名：鈴木自動車株式会社 代表者：鈴木 洋志 様

所在地：愛知県一宮市 創 業：昭和40年

社員数：16名

整備6名 BP4名 フロント6名 (内研修生2名パート2名)

－ LDP商品戦略による収益構造変革の実現 －

鈴木自動車の鈴木社長様は、2003年より「生涯取引」に取り組み始め、AOS総合研究所の社外研究員第1号となった。

「生涯取引」LDP商品戦略を愚直に実践し14年。紹介による新規車検は年平均で220件、累計紹介件数2,893件、既存顧客の車検到来リストに対する自社車検入庫率は約60%となり、年間車検台数は1,700台を超え過去最高記録を達成。車検顧客には、Dテーマによる「次の約束」を行い点検オイル入庫を促し、点検オイル入庫台数は約2,400台と、取組当初と比べ倍増している。

利益構成に占める割合としては低い点検オイルが、取引回数の30%を占めているが、注目すべきはこれが顧客との信頼親密性を維持、向上させている点にある。整備入庫顧客に対して信頼親密性が高まった結果、既存顧客からの紹介が増加するとともに、高付加価値商品である自動車保険及び車両販売が成立している。

自動車保険契約件数は、年間車検1,700台(保有車両5,100台)に対して1,060件(対保有車両付保率20.4%)となっている。また、車検及び点検オイル入庫時の相互作用機会を活用した価値提供により、デリバティブ商品(バッテリー・タイヤ)の攻略が進むとともに、既存顧客からの代替えが増加している。

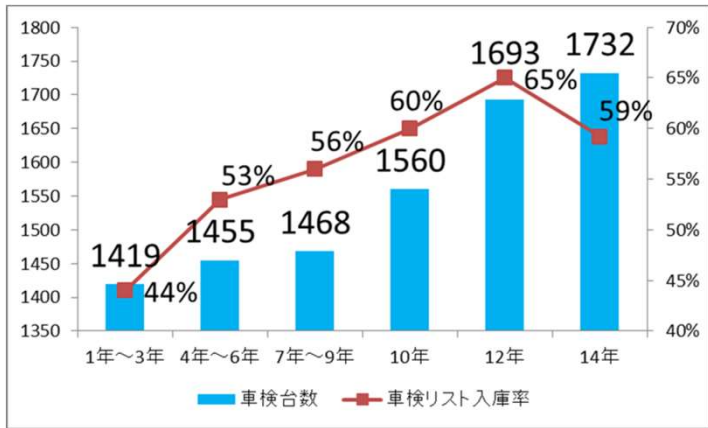
これにより、整備業界の1名当たりの付加価値は650万円程度であるが、鈴木自動車では1,260万円の付加価値を達成、ディーラーを上回る高収益体質となっており、2017年には全社員の給与についても過去最高となり、収益構造変革が実現された。



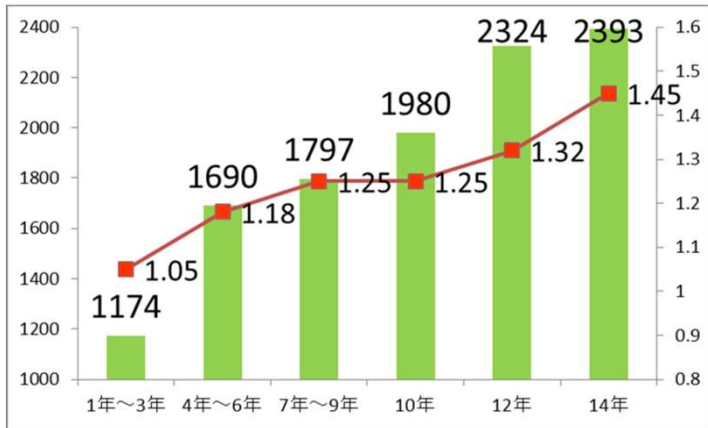
会社外観



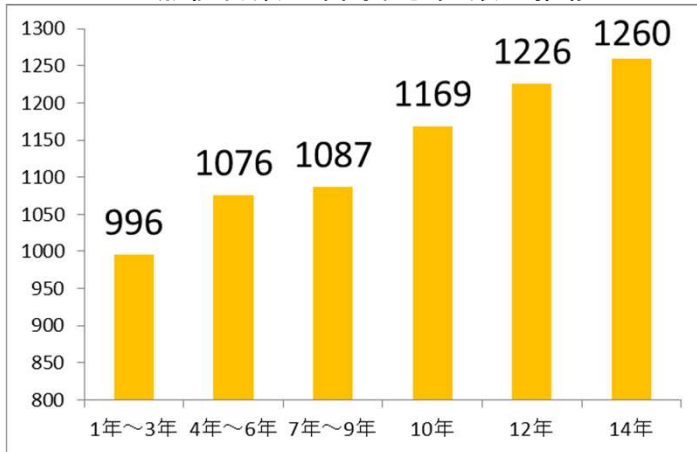
社内風景



車検台数と車検入庫率の推移



点検台数と年間取引回数の推移



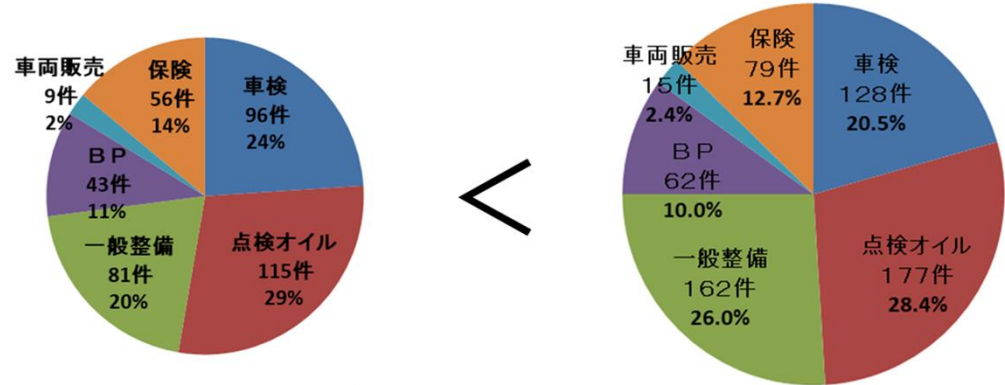
社員1名当たり生産性の推移

付加価値構造の变革

社員1名当り取引件数推移

2007/10～2008/9 取引件数 400件

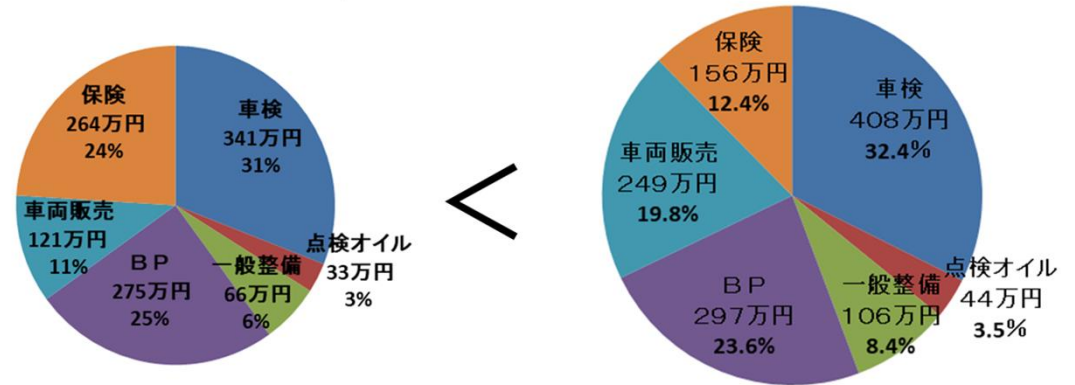
2016/10～2017/9 取引件数 623件



社員1名当たり付加価値(生産性)推移

2007/10～2008/9 生産性1,100万

2016/10～2017/9 生産性1,260万



Point1. 車検32%、その他整備35%、手数料32%というバランスの取れた収益構造となった！

Point2. 点検オイル入庫時にDテーマを挙げることで、一般整備入庫及び車両販売が増加した！

Point3. 利益構成比3.5%、付加価値44万の点検オイルが、取引回数の28.4%を占め、信頼親密性を支えることで、マーケティングコストを下げている！

上記内容に関するご質問は、AOS総合研究所へお問い合わせください。TEL052-228-7771