

# 「生涯取引」取組事例(車両販売モデルから他社満期へ)

会社名：株式会社松尾モータース

代表者：松尾章弘様 (代表取締役社長、AOS総合研究所社外研究員)

所在地：兵庫県神戸市

創業：昭和39年8月 社員数：42名

(正社員33名、パートスタッフ9名)

## — 車両販売事業者の責任として、自動車保険に取り組む —

「車両販売」、すなわち、車を購入することは、カーライフの始まりであり、お客さまにとっては最も楽しいとき。松尾社長は、お客様に購入後も快適なカーライフを過ごして頂くためにオイル交換を5年間無料で実施している。さらにオイル交換を機会に車両状況を把握して、お客様の安全安心が継続的に保たれるように点検も無料で行っている。なお、点検内容やお客様とのやり取り(=相互作用)は、顧客個別な対応履歴としてSSSにて管理されている。

カーライフの中で最も悲しいことは「事故」である。

松尾モータースでは、「生涯取引」の取り組みを機会にCSカードの導入と最も悲しい「事故」発生時に少しでもお役に立てるように、「損害保険代理店ポリシー」を明らかにした保険コンサルティングコーナーを新設した。また、車両購入されたお客様ごとにベストと思われる自動車保険の見積もりを100%提示している。これは契約をお願いするものではなく、万が一の時に少しでも安心できる自動車保険に加入して頂くために実施している。その結果として、自動車保険に加入される方が増加し、「生涯取引」取り組み初年度の収入保険料5,000万円が、3年後には1億3,000万円を超え、現在は2億9,000万円を突破しており、いよいよ3億円に到達しようとしている。

平成30年には、年間車両販売1,100台、車検3,500台、自動車保険2,700件、点検オイル8,900件の体制となった。



会社外観



損害保険コーナー

## 自動車保険契約件数

H21年 595件 ⇒ H30年 2,710件 455%

## 自動車保険収入保険料

H21年 6,700万円 ⇒ H29年 2億9,200万円 435%

### <販売モデル(H. 20~H. 26)>

車両販売時に代理店ポリシー、アンケート、ベスト・ベーシックプランによる契約是正活動および自費修理対策、高品質な事故対応による代理店是正活動により、自動車保険の契約件数は、H21年・595件からH26年・1,567件と263%となった。

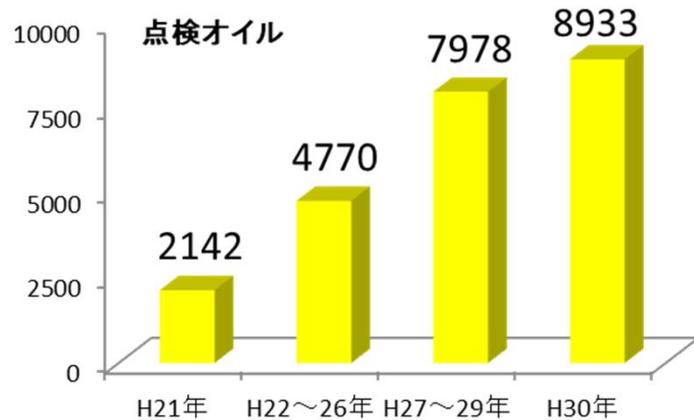
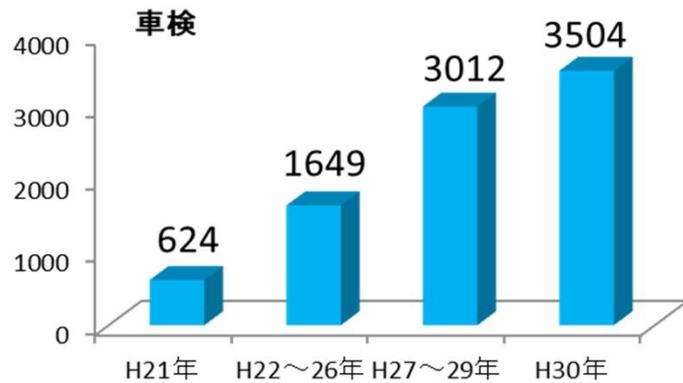
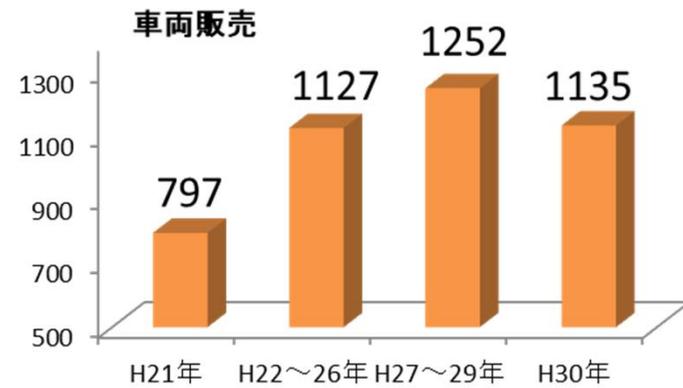
### <車検モデル(H. 27~H. 29)>

車検時に証券持参と自動車保険契約内容の見直し提案(アタック25)により、自動車保険の契約件数は、H26年・1,567件からH29年・2,124件と135%となった。

### <他社満期管理(H. 30~)>

年間8,000件以上ある点検の機会を活用して、不十分不適切な保険契約および是正すべき内容を管理(=他社証券管理:マネジメント75)により、自動車保険の契約件数は、H29年・2,124件からH30年・2,710件と135%となった。

現在、自動車保険への取組みは、手数料収入による経営健全化だけでなく、お客様からの信頼親密さを得ることで、顧客流出防止にも貢献している。



## 自動車保険契約件数(新規+継続)

