

創業20年 特別研究例会開催のご案内

テーマ：「エピソード記憶と目的来店～生涯取引の完成～」

拝啓 貴社ますますご盛栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご愛顧を賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、この度、創業20年特別研究例会を開催させていただきますのでご案内申し上げます。「生涯取引」理論を皆様にご紹介させて頂き20年が経過しました。実証理論とはいえ、創業当時は解明されていない領域や実務支援で不完全なところが多くありました。しかしながら、社外研究員様、クライアントの皆様のご協力により20年掛かりましたが、オペレーションとマネジメントを整えることができました。「生涯取引支援システム（SSS）」は50回を超えるバージョンアップを行い、重要ターゲットの明確化、ニーズストックに対してSMSによる到来管理が促進されました。また、昨年にはお客様と個別なコミュニケーションを可能とするユーザーインターフェース＝UIFを開発、SSSと連動することで、お客様との高品質な相互作用が実現しました。これにより、合理的かつ効果的にお客様とのコミュニケーションが可能となり、今春には整備顧客が代替えや自動車保険を目的に来店され、極めて高い確率で成約となることも実証されました。最も難しいとされていた整備顧客の代替えと自動車保険の実務実証により「生涯取引」が完成したと宣言させていただきます。創業20年特別研究例会では、この「生涯取引」の完成モデル『自動車保険と代替えを目的にした来店と成約』の事例報告と最新情報を提供させていただきます。

ご多忙とは存じ上げますが、是非、ご参加頂きますようお願い申し上げます。

敬具

【日時】 2023年 6月20日（火曜日）13：00～16：30

【場所】 ・名古屋国際会議場 431・432会議室
〒456-0036 名古屋市熱田区熱田西町1-1 TEL052-683-7711
・オンライン（ZOOM）

【費用】 AOS会員 無料（2名参加可）
上記以外 11,000円/1名（消費税含む）



【申込】 右記QRコードよりアクセス頂きお申込みください。 【名古屋申込】 【ZOOM申込】
申込締切6月10日（土）

【その他】 ご質問お問い合わせ等は下記までお願い致します。

TEL052-228-7771 担当：町田 machida@aosc.co.jp

創業 20 年 特別研究例会 ご発表内容

1. 1名当たりの生産性1,420万円の実現！

鈴木自動車株式会社(本社所在地:愛知県一宮市) 代表取締役 鈴木洋志様

2004年より生涯取引活動を始め、今年で19年となります。社外研究員の第一号でもある鈴木社長様は、「社員の人的成長が、社長の喜びである」という信念のもと、以前より社員との相互作用の場を積極的に設け、社員の成長を援助することに力を注いでおられます。社員1名あたりの生産性は、2004年の活動スタート時、996万円でしたが、前期は1,420万円を実現されました。今期は既存顧客の代替をさらに進め、2023年2月単月実績は、28台受注、そのうち20台を立ち合い車検をする検査員2名様が販売されました。これまでの「生涯取引」活動の総括と共に生産性向上を実現するための人財育成についてお話頂きます。

2. 多店舗展開事業者および車検FC(フランチャイズ)における生涯取引の実現

株式会社ミック(本社所在地:千葉県松戸市) 取締役副社長 池田高之様

ミック様は、コバック車検8店舗、軽自動車専門店2店舗、BP工場を展開、社員数約150名、管理車両約5万台の多店舗大規模事業者です。社員1名当たりの保有車両が多い車検FCで「生涯取引」を実現するためには、マネージャー育成と対象顧客を絞り込むターゲティングがポイントとなります。生涯取引支援システム=SSSのターゲット別生産性向上分析を活用したマネージャー育成とマネジメントチームによる事前準備を通じた啓発活動の標準化、高品質化により、9ヶ月間で自動車保険と代替反応のニーズストックを指標通りとされました。実証店舗の2店舗の代替実績は、他店舗と比べ6倍~10倍、自動車保険新規契約は217件となりました。直近では、旭山動物園レポートの読み合わせを含めた、3段階ロープレにより社員のスキルアップに取り組んでおられます。これまで多店舗大規模事業者では難しい?とされていた「生涯取引」をどのように成功に導いたのか?マネジメントチームづくりとスタッフのスキルアップについて、具体的なお話しをして頂きます。

みつまる自動車株式会社(本社所在地:愛知県半田市) 代表取締役 間瀬浩正様

みつまる自動車様は、コバック車検1号店であり、車検FC店舗のパイオニアです。「生涯取引」については、AOS総合研究所の創業当初から取り組まれています。社員1名当たりの保有車両が多く、点検オイルは増えましたが、自動車保険や代替など、プロポーズ商品の攻略が課題となっていました。しかしながら、2021年の「ターゲット別生産性向上分析」、「わくわく啓発活動」、「ユーザーインターフェイス」を導入以降、活動が劇的に向上、直近の自動車保険の新規契約は、2023年1月23件、2月18件と飛躍的な成果を出されました。注目すべきは、目的来店による成果が80%以上となっている点です。この1年~2年の短期間に劇的な成果を出されたのはなぜか?店舗責任者の決意、マネジメントチームの存在、生涯取引の完成を決定づけたものは何か?についてお話頂きます。

3. 下請け钣金事業から顧客中心のビジネスモデルに脱皮、ユーザーインターフェイスの活用！

有限会社市成ボデー(本社所在地:北海道旭川市) 代表取締役 市成秀人様

市成ボデー様は、下請け钣金事業者でした。生き残り、発展すること、お客様に奉仕貢献することを願っていた市成社長が、生涯取引との出会いは2010年、誠実で愚直な活動を続けられ、2022年には車検台数は、250台から800台に、車両販売は20台から80台に、なんと自動車保険契約は50件から450件となりました。社員1名当たりの生産性も644万円から1,061万円を実現されました。

市成社長様は、生涯取引の完成形である「ターゲット別生産性向上分析」、「わくわく啓発活動」、「ユーザーインターフェイス」の重要さをいち早くご理解され、ニーズストックづくりとさらにニーズストックから、自動車保険や代替えを目的にした来店を促す、目的来店を実現、生涯取引を完成に導きました。目的来店に必要なエピソード記憶とその定着化を店頭マイページとアニメーション動画も駆使したSMSで、また顧客マイページ登録により顧客との高品質な相互作用を実現されました。付保率20%の市成ボデー様ですが、直近の2023年2月には車検70台に対し自動車保険新規契約19件と過去最高を記録しています。生涯取引の実現だけではなく、中小企業、サービス業におけるDX=デジタルトランスフォーメーションの実現としても興味深いお話をして頂きます。

上記報告以外に、AOS総合研究所より、新SSS及びユーザーインターフェイスの有効活用、アニメーション動画を活用した顧客向け啓発活動、「生涯取引」の学習方法等、新しいサービスについてもご紹介させて頂きます。