

ユーストカー NEWS

2013年(平成25年)
11月号 毎月1日発行

発行所 (株)ユーストカー 発行人 茂山伸/編集人 宮沢信行
(株)ユーストカードットコム

購読・広告のお申し込みは

☎03-3371-9340

第7号 定価 525円 (本体500円・送料別途)

本社〒169-0075

東京都新宿区高田馬場3-23-3 ORビル6階

☎03(3371)9340 FAX 03(3371)9596

www.u-car.co.jp

ザ。 結果を大公開! 複面調査

社長も 驚愕!! お店側とお客様の 大きなギャップ

中古車輸出

ミャンマー政府がついに 右ハンドル禁止!!

<4面>



大半の経営者が「ウチはきちんと出来ている」と思っているが...

『ミステリーショッピングリサーチ』、『ミステリーショッピング』という言葉をご存じだろうか。これはお客に扮した調査員がお店を評価する『複面調査』のことだ。今回、本紙記者が見たその調査の結果には、多くの来店者が共通して感じる車屋さんのダメな点が浮き彫りになっていた。しかもそれは、大半の経営者が「ウチはきちんと出来ている」と思っていた部分だ。果たしてユーザーは、お店のどんなところがダメだなぁと思っているのだろうか？

今回、本紙が取材したミステリーショッピングリサーチの結果は、最終的に合計点数として弾き出される。そこで自動車販売店の場合、200点満点で平均点が120点〜130点くらい。残念ながら他のサービス業に比べ、我が業界の平均

点は低いのが実際のところだ。

さらに、このなかでも中古車販売店の場合は、ディーラーと比較して1割〜2割ほど獲得点数が低い傾向にあるという。

こうした結果はある程度、予想されたことかもしれないが、しかしここでのポイントは、自動車販売店全体の平均点が低いという点。ならば自分のお店が弱点を改善すれば、それだけで他店との差別化に繋がっていく、大きなチャンスともいえるのだ。

多くの調査員が挙げる車屋はココが出来てない

では、そんな車屋さんに客を装って訪問した調査員たちが、多く挙げる

査定ミスが減らすなら **AutoProTouch**
ミスのないスピード査定

全国から業販車両が探せる **autoBank**
業界No.1の共有在庫数で小売のチャンスが格段にアップ

集客チャンスを飛躍的に拡大 **ネットショップ**
インターネットで中古車販売をするなら...?

充実した保証サービス **オークネット保証**
お客様とのコミュニケーション作りをサポート

株式会社オークネットの小売支援サービス 商品内容を動画で分かりやすく!!

続きはWebにて!

オークネット 動画

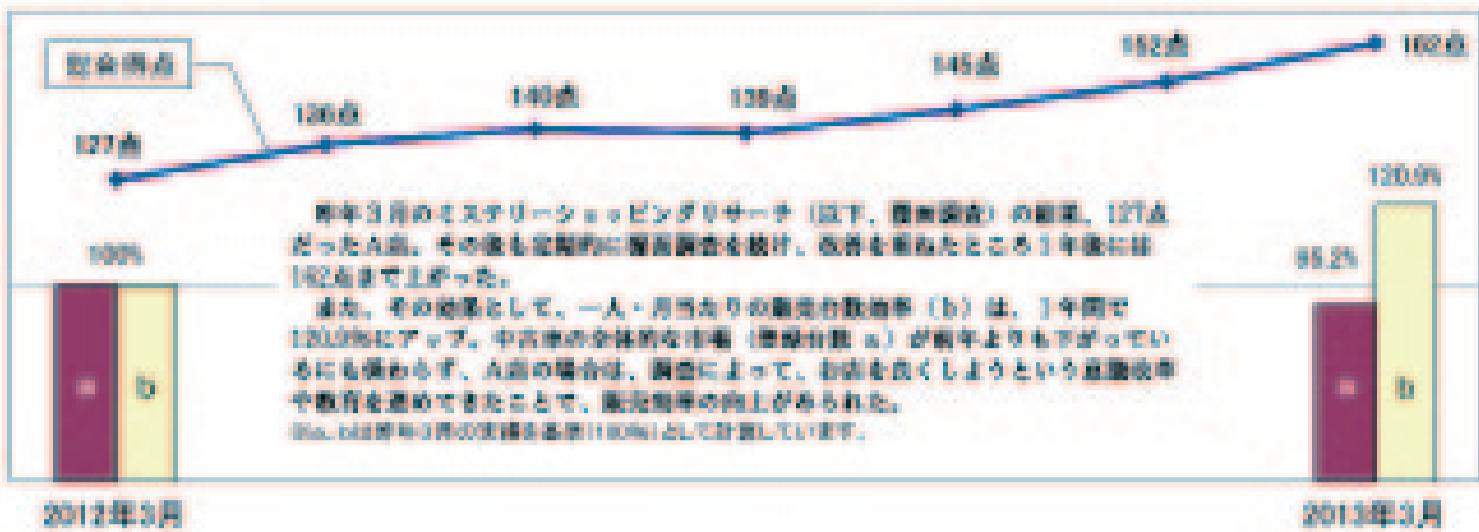
検索

本件に関するお問い合わせは ▶ リテールサポート事業部 ☎ 03-3512-6211



A店の1年後の調査結果

このページの資料提供 = (株) リブ・コンサルティング



「一面からうつくしい」
悪い点は何だろうか。年間3000店の覆面調査を請け負っている会社に話を聞くと、意外にもごく単純な答えが返ってきた。その回答は以下の通り

「接客が出来ていない」
「店員が相手にしてくれない、あるいは放置された」

である。

「駐車場が分かりにくい」

どの答えも、大半の販売店は出来ていない。そうなくとも、実際、調査結果を聞いた経営者も「ウチはちゃんとやっているはずなのに」とビックリするケースが多いという。

歓迎感と来店挨拶との相関関係

歓迎感	スタッフ全員から丁寧な挨拶があった	一部スタッフは挨拶をしなかった または、挨拶が丁寧ではなかった	スタッフ全員が挨拶をしなかった または、挨拶が丁寧ではなかった	総計
歓迎されているという印象を受けた	498	113	1	612
どちらとも言えない	79	236	8	323
歓迎されていないという印象を受けなかった	4	43	18	65
総計	581	392	27	1,000

良かった声と悪かった声



メカニックの方に挨拶されると印象に残る会社の教育が行き届いているという印象を受け、「安心感」につながる。



駐車場に入るとすぐに、店内からの整備のスタッフさんが、駆け寄ってきてくれたのは凄く良かった。作業を止めて、わざわざ出て来てくれたことで印象が良かった。

店内に入ってから全員の挨拶があり、こちらから話しやすい雰囲気になった。



すれ違い時に挨拶のないスタッフさんがいらっしゃいました。とても残念な印象を持ちました。



駐車場に停めて、車からでると、外で作業をしていたスタッフさんと目があい、お辞儀をしてくれましたが、そのまま作業を続けていたので、とくに何の対応もしてもらえませんでした。3~5分程度、店内でパンフレットをみながら過ごしました。すぐに他のスタッフさんが出てきて親しげに世間話などをして対応していたので、この違いは何だろうと、少し悲しくなりました。

この続きは、<定期購読会員様>のレポートに記載しております。
お申し込みは13面、または今すぐTEL 03-3371-9340 まで

なぜ挨拶が出来ていないのか
客に思われているのか
では、今回は「挨拶が出来てない」という点に絞って、来店客はどう感じているかの例を挙げてみたい。

販売店での日常業務のシーンで例を挙げると...
「ウチはそこだけは口をすっぱくして言っているから大丈夫」と自信を持って言う。
確かに、車屋さんに入ると、普通に「いらっしゃいませ」くらいは当たり前のように聞こえてくるが、それでも来店者からは出来てないと思われるのは、以下のようなケースが多いからだ。

第9回オールJU

全国リレーオークション

10月~11月の2ヵ月 全国JUオークションで開催

出品台数40,000台!

JUオークションカード
会員募集中



全国で総勢121名様を
タイバンコクへご招待
3泊5日
(JU中販連 106名様ご招待)

JUナビ
会員募集中
JUナビ利用会員から
15名様ご招待

JU
(一社)日本中古自動車販売協会連合会
日本中古自動車販売協会
Tel: 03-5333-5881

リレーオークション開催会場

北海道	11月 1日(金) JU 帯広
	11月15日(金) JU 室蘭
	11月16日(土) JU 旭川
	11月22日(金) JU 北見
東北	11月 5日(火) JU 青森
	11月13日(水) JU 秋田
	11月22日(金) JU 盛岡
中部	11月19日(火) JU 静岡
近畿	11月16日(土) JU 奈良
	(JU滋賀・JU和歌山・JU京都協賛)
中国	11月 8日(金) JU 岡山
	11月12日(火) JU 高松
	(JU香川・JU愛媛・JU徳島協賛)
	11月14日(木) JU 広島
	11月15日(金) JU 岡山
	11月19日(火) JU 鳥取
九州	11月13日(水) JU 熊本
	11月15日(金) JU 鹿児島
	11月21日(木) JU 佐賀

日程が変更になることがあります。詳細は各JU会場にお問合せください。