

より高いクオリティを目指すウォーターコートメールマガジン

NMふれす

発行日：2003.1.10 Vol~9

発行責任者：株式会社エヌエムウォーターコート 車関連事業部 松井正己

TEL0776-24-3428 FAX0776-24-3150 <http://www.watercoat.co.jp> E-mail: m.matsui@watercoat.co.jp

特集

施工店紹介 ホンダプリモ西野様

12ヶ月点検 14.9%が 23.8%に実施率アップ！

会社名：ホンダプリモ西野

代表者：西野 修

〒919-2223

福井県大飯郡高浜町紫水ケ丘 1 - 1 - 79

TEL：0770-72-0462 FAX：0770-72-2323

E-mail：pnishino.pfk11@honda-auto.ne.jp

アクセス：27R 舞鶴方面和田駅より1km

電車：小浜線和田駅下車徒歩20分



営業担当 西野仁貴様

(インタビューにお答えいただきました)

固定客はガッチリと管理

高浜町は人口約 12,000 人、3,948 世帯と福井県でも小さい商圈です。この地でホンダ車を中心に長年営業活動をしてきました。ホンダ系の店は我社 1 社だけで、しかも他メーカー系列の営業所も無い所だけに、当然お客様との結びつきは強くガッチリと固定化されています。しかしそれでいてサービスの売上アップを考える時、これまで車検以外の収益は横ばいで大きな変化がみられませんでした。サービスの絶対在庫件数をアップする方策は何かないかと模索していた所、2年前にこのウォーターコートのシステムを知りました。

先ずはお試し価格にてスタート

ウォーターコートを導入するにあたって導入当初は、先ずウォーターコートの良さを知ってもらうため、納車半年以内の新車ユーザを対象に、お試し価格にてキャンペーンを展開しました。最初、DMによる募集をし、その後、一人一人のお客様にTELコールにて呼びかけをしました。こちらの熱心な呼びかけに、興味をもたれているお客様はじめ、次々と施工申し込みが出てきました。最初は心配しておりましたが、思っていた以上に反響があり、改めてボディーコーティングの必要性を感じました。

会員の定期入庫が結果点検実施率アップに繋がった

自店では、ウォーターコート自体の収益を求めるのではなく、初回無料点検、初回無料 6 ヶ月点検 100%実施、12 ヶ月点検の入庫率アップ、それにCゾーン（ Aゾーン：1 年以内に 2 回以上のサービス売上、Bゾーン：1 年以内に 1 回、Cゾーン：1 年で 1 回も入庫無し）のお客様を少なくすることで、全体的なサービス収益のアップを目標に設定しました。その結果、会員の初回無料点検実施率 100%、初回無料 6 ヶ月点検実施率 100%、それに、何よりも有り難い事は、導入前 14.9%の実施率であった 12 ヶ月点検が、23.8%に大きくアップしました。これは洗車会員の定期的なメンテ入庫時に、点検とセットしてお誘いした事が実施率アップへと繋がった結果になりました。

加入率アップの対策

新車契約時のウォーターコート入会は、平均 60%をキープするため、新車商談時点で全て商談メモに見積りとして入れております。また入会されたユーザは、顧客管理ノートにて入庫管理を徹底し、ご案内ハガキ発送後 TEL にてのコールを根気よく続けています。ここで気をつけている事は、管理ノートをつくることにより、ご案内漏れを防ぐ、未入庫の促進を図る、ご予約の TEL をする時は、12 ヶ月点検も同時におすすめすることにしております。



今後の課題

会員期間が 1 サイクル終わった時の、再加入の継続率をアップするための、対応を現在検討中です。ほとんどが新車時よりの会員だから、ボディの状態が非常に良いこと、また初期の入会時は新車代金にセットしているためとり易いので、継続料金、入庫回数の設定等は、その分考慮して設定することにしなければと思っております。

取材した能美の感想

立地条件として、若狭湾が近くで、年間を通じて塩害はどうしても気にかかる所ですが、そんな事もありかえってコーティング需用はあるのだろうと思っておりました。しかし担当の西野さんのお話を聞いて、1 軒 1 軒根気よく入会促進をされ、また入会後は徹底した顧客管理をし、結果的にはサービス入庫アップに繋がっていることは、実に立派だと感じさせていただきました。

ご参考

ホンダプリモ西野 ウォーターコート施工価格

車 種	価 格
シビック 3D、ロゴ	22,000 円
ライフ、ザッツ、フィット、シビック 4D	25,000 円
バモス、モビリオ、アコード、トルネオ	28,000 円
インスパイアー、セイバー	33,000 円
オデッセイ、ストリーム、ステップワゴン	43,000 円

上記は初回施工含む 6 回の料金です

施工価格は新車時の価格です。中古車の場合はバフかけが必要な場合があり別途料金がかかりますので、ご相談ください。