

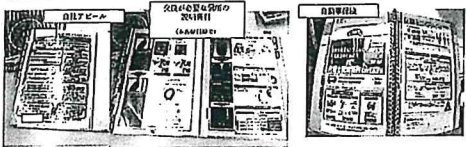
感じるのは、商品説明を「口頭だけ」で行う企業や店舗が多いことです。しかも社員間で説明内容にバラつきがあったり、専門用語の多用も目につきます。これでは顧客に理解されるはずもありません。顧客に視覚で見せて分かりやすく説明する事が

**顧客接点の多いSSに強み
ストックビジネスに
商機あり**

自動車保険収益アップ手法をまとめると、①「自社サ-

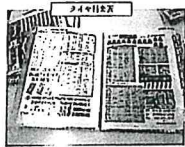
ツール②:お客様に視覚で訴えるハンドブック

2. 車検・車検・保険・メンテナンス等、お客様にご説明できる視覚ハンドブックの作成



この仕事をさせて頂いて、先礼ながら自動車業界で働く方々の大半は、「口だけ」で話される方が、非常に多いのが実態です。また、「図解に手をぬいたり」、「専門用語を多く使用」されております。これでは、お客様にご理解できるはずもありません。

弊社は、「文章で話す」事を重要視し、お客様とご相談して作成したハンドブック（お客様閲覧可能）を作成し、拡力強化訓練を行っております。



Copyright © 2018 Mica. Copyright All Rights Reserved.

ときに瞬時に答えられることが
プロとして重要なのです。

お客様から
何を聞かれたら
どう答えるか
を事前に準備
しておくことが
重要です。

大切です。

実際に弊社が行っている例として、SS各店の各種サービスを手探りして網羅したハンドブック（ツール②）を用意しております。

このハンドブックを開いたら、保険もタイヤ、バッテリー、コーティングの料金、交換の交換理由まで絵図なども載せて説明しています。顧客から何かを聞かれたら

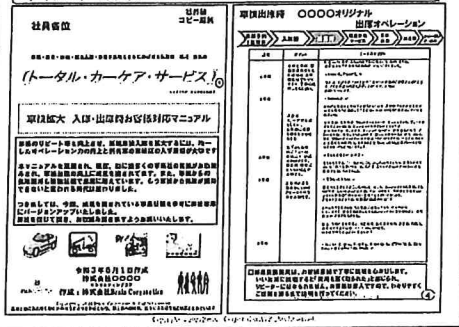
お客様から何を聞かれたらどう答えるかを事前に準備しておくことが重要です。

これからの荒波を乗り越えるためには、各店舗のファンであるロイヤルカスタマー（生

「排優が台本を読みこなし演じるように、各種台本（ツール④）を使って語力を養成」することが重要です。今回、弊社が実際に各顧客に使用しているツールサンプルを開示しました。「ストックビジネス」に関心があられる事業者様は、お気軽にお問い合わせください。

「排優が台本を読みこなし演じるように、各種台本（ツール④）を使って語力を養成」することが重要です。今回、弊社が実際に各顧客に使用しているツールサンプルを開示しました。「ストックビジネス」に関心があられる事業者様は、お気軽にお問い合わせください。

3. 車検入庫・出庫時オペレーションマニュアル（台本）



ツール④:車検入庫・出庫時台本(マニュアル)

ツール③:全顧客へ顧客目標の証券診断サービスの実施

自動車保険無料診断ご確認シート

このシートは、顧客の自動車保険の現状を診断し、最適な保険プランを提案するためのツールです。診断項目には、保険料、保障内容、加入期間などが含まれています。また、診断結果に基づいて、最適な保険プランを提案するためのアドバイスも提供されます。

ツール①:自社の取組みを知って頂く事がまず先決

「実は」ここが違います!!

「実は」ここが違います!!

万一の事故・故障の場合は、まず当店にお電話下さい!

受付時間: 8~18時

新車を安く買いたい!

格安で安心・安全な車検を受けたい!

故障・修理を受けたい!

きず・へこみを直したい!

保険の見直しをしたい! 気軽に色々質問したい!

レッカーサービスも対応! レンダーカーもありません!

万一、事故・故障にあった時の対応は大丈夫?

「実は」〇〇石油は単なる「ガソリンスタンド」ではなく、お客様をお守りする会社なのです!!

エンドユーザー約7000件の調査した結果

〇この日本には、「被者と補償のミスマッチの補償社会」が現実にあります。

項目	件数	割合
① 任意で加入の自動車保険内容(任意内容)を契約されている	6,789	99%
② 任意で加入の自動車保険内容(任意内容)を契約されている	3,000	83%
③ 任意で加入の自動車保険内容(任意内容)を契約されている	819	12%
④ 任意で加入の自動車保険内容(任意内容)を契約されている	136	2%
⑤ 任意で加入の自動車保険内容(任意内容)を契約されている	2,593	38%
⑥ 任意で加入の自動車保険内容(任意内容)を契約されている	4,232	62%

エンドユーザー約7,000人に調査

行う仕組みを作るのです。弊社が約7000件調査した結果は、①ほぼ100%の顧客が加入の補償内容や補償額について知らない、②ご自身や搭乗者の万一の事故で大ケガをされた時に大切な人身傷害補償額は、全く十分でない3000万が83%、③長年に渡って割引を適用されていない無駄払い契約が6割を超える。なかには長年に渡って代理店がほったらかしで、1000万を超える無駄払い案件も多数あります。「被者と補償のミスマッチ」が発生しており、「多額の無駄払い案件」も多い。

この調査は九州エリアで行ったもので、日本中にも言えることですが、このような劣悪な加入状況のなか、「決して提案ではなく、社会的使命感を持って、あくまで顧客のためにアドバイスする姿勢」で証券診断サービスを行うことが、顧客の信用を獲得する第一歩です。私が自動車関連業界のコンサルタント業務に携わるなかで