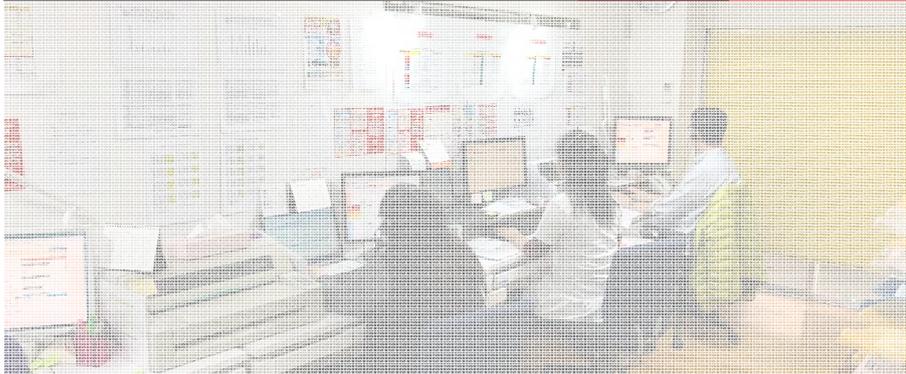
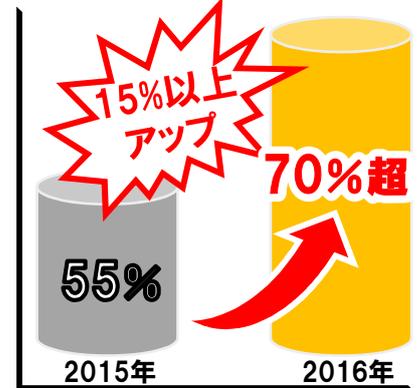


車検を本気で増やしたい
経営者様に贈る

好調整備工場レポート



車検防衛率



自社
コール
センター

立ち上げから
丸1年の成果

単店車検台数
10,000台/年超え

車検防衛率
55%が70%超

車検防衛率70%を達成させるためには

①

TELコール100%内製化へシフト
⇒予約獲得率20%アップ!

②

客層別アプローチを実施
⇒トークマニュアルの作成!

③

数値管理をより細かく正確に
⇒各店の集計帳票を進化!



鈴木自工株式会社
代表取締役社長 鈴木将仁 氏

車検防衛率70%以上を達成させる秘訣を語っていただきました

主催

明日のグレートカンパニーを創る
Funai Soken
「車検倍増セミナー2018」

(株) 船井総合研究所 〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-6-6 日本生命丸の内ビル21階
TEL0120-974-000 (平日9:30~17:30) FAX0120-974-111 (24時間対応)

問い合わせNO:S032245 お申込みに関するお問合せ:児玉 内容に関するお問合せ:瀬上

車検単店10,000台以上行うお店の 車検防衛率70%を出す秘訣

鈴木自工株式会社様のご紹介



鈴木自工株式会社 代表取締役社長 鈴木将仁氏

2014年に事業承継し、それ以降車検台数は右肩上がりで増加中。今では、単店で10,000台を超えている江戸川店をはじめ全店舗で車検台数26,000台以上、かつ車検防衛率70%以上を達成している。2017年には待ち合い車検専門店もオープンし、全店舗で車検台数30,000台を目指している。

直近の実績について

	2014年	2015年	2016年	2017年
車検台数	23,625台	24,363台	24,478台	26,258台
車検防衛率	58%	55%	72%	75%

スペシャルインタビューで
車検防衛率70%以上の謎を解く

車検防衛率がなかなか上がらない。 その解決先はコールセンターにあった！

-コールセンターの内製化を開始したきっかけを教えてください-

車検台数は年々増えているのですが、車検防衛率については、全然改善されなかったからですね。自社では大体55%から60%程度で、この60%を超えることがほとんどない状況でした。この壁をどうにか早急に突破したくて、まず開始したのは、“コールの外注化”でした。

コールの外注化を開始してから、結果として架電数自体は増えたのですが、なかなか結果が出せずに悩んでおりました。そしてアプローチしきれない部分については、フロントやメカニックから電話をする体制を取りました。しかし、電話をかけることはどうしても日常業務のなかで優先順位が低くなってしまい、なかなか電話をかけきることができませんでした。

そこで、多くの会社様に相談をしてみると、コール専任スタッフを雇用してコールセンターを内製しているとの話を伺いました。直観で、これだ！と思い、実際にその会社まで足を運び、どんな感じでコールしているのかをヒアリングしました。そして、これが“**自社でコールセンターを内製化するスタート**”となりました。これがきっかけになります。



課題点は、仕組み化。モデル店からひたすら学び、イチから形を作った！

-コールセンターの内製化で苦労した点を教えてください-

苦労した点は、たくさんあります。まず導入して最初にぶち当たった壁は、仕組み化でした。

仕組み化というのは、
どのような設備を導入し、
どのような数値を把握し、
どのように部門を管理するのか
という3点の仕組み化です。



自社内で考えても、どのように仕組み化すればよいのかが全く分からなかったので、実際に内製化を行っている企業様へ足を運びました。約10社訪問し、自社で取り入れるべきことをまとめてみました。そのまとめたものをすぐに自社で活用しました。

導入すると、
コールスタッフも方法が分かったのか
すぐに架電数が増えて、
予約獲得件数も増加しました。
定着するようにコールセンターの
スキルマップも作成しました。

コールセンター
スキルマップ

鈴木自工コールセンター スキルマップ

業務項目	スキル	スキルレベル	スキル取得状況
業務受付(個人/グループ)	A級スキル	電話応対、顧客対応、電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	B級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	C級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	D級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	E級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	F級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	G級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	H級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	I級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	J級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	K級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	L級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	M級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	N級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	O級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	P級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	Q級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	R級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	S級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	T級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	U級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	V級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	W級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	X級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	Y級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	
業務受付(個人/グループ)	Z級スキル	電話での予約取得、電話での問い合わせ対応	

やはり、自社で考えても分からないときは、まずモデル企業から学ぶことが大事だと感じました。

課題点は、仕組み化。モデル店からひたすら学び、イチから形を作った！

-どのような設備を導入したのでしょうか-

実際に意識したことは、個別のスペースを用意することと、それぞれにパソコン・ハンズフリーマイクなどを用意することです。

個別のスペースについては、昔、私が住んでいたマンションの一室が空いていたので、そこをコールスペースに改良しました。

コールスペース内には、ミーティング室・ハガキ作成室・電話ブース室を用意して、それぞれ有効活用しております。特に電話ブース室は、個人ごとで集中できるように工夫しております。

-どのような数値を把握しているのでしょうか-

細かい数字までだとかなり多くの数値を把握していますが、大きくは、

①各店舗別の車検目標に対しての車検予約進捗状況

②個人別の架電、通電、予約獲得状況

の2点を把握しています。

この2点については、コールブースにも貼りだし、常に正しい状況を見える化しています。

個人実績管理ボード

	架電数	予約数	稼働時間	予約率
山本	6	6	16:00-17:00	100%
齋藤				
小林				
内山				
福本				
山田	80	7	16:00-17:00	8.75%
古谷野				
味坂	72	6	16:00-17:00	8.33%
志賀	80	6	16:00-17:00	7.5%
金子				

お客様からの生の声を聞けるようになり、 顧客満足度も向上！

-コールセンターが立ち上がって一番良かったことは何ですか-

一番良かったことは、車検防衛率が上がった以上にお客様の生の声をいただけるようになったことです。 コールの外注化を進めていた頃は、直接お客様からのご意見をいただけていたわけではないため、クレームに関してどこか他責で受け止めていた時もありました。

しかし、コール内製化を始めてからは、自社のコールスタッフがリアルタイムでご意見の共有をしてくれるため、早急な対策が取れるようになったのです。だからこそ、顧客アンケートでは、以前よりも良い評価をいただけるようになりました。

このことは直接的に車検防衛率アップにつながるかどうかは分かりませんが、顧客満足度が上がったということは、多少なりとも影響があると感じております。

今では、このコール部門の状況確認の重要性を肌で感じておりますので、月1回の店長会議だけでなく、毎週1回実施している会議にもコールセンターの責任者に出席していただき、リアルな状況報告をしていただいております。今後は、もっともっと架電数を増やせる体制をつくり上げ、車検だけでなく12ヵ月点検や販売も獲得できるようにレベルを上げていきたいと考えています。

防衛率アップのカギは、架電数増。 まずは、成功企業から学ぶことが大事。

-最後に車検防衛率が伸び悩んでいる会社様へ向けて
一言アドバイスをお願いします-

車検防衛率をアップさせるためには、
やはり架電数を増やすことが大事です。

しかし、電話に関しては、日常業務よりも優先順位
が低くなってしまいう傾向があるため、
兼務でTELコールを定着させるのはなかなか難しいと思います。
自社でもかなり苦しみました。

だからこそ今では、人件費を増やしてでも
コール専任スタッフを雇い、自社集客機能を強化させることが
大事だと感じております。

実際に費用対効果の観点でもコールを内製化にしたほうが、
受注率が上がるため、良い結果になっております。

あとは、自社独自で考えるのではなく、
改めて成功している会社様から成功ノウハウを吸収し、
自社に当てはまるものをそのまま
活用するほうが最短で成果に結びつきます。

ぜひ自社集客機能を強化するために、コールセンターの内製化
を検討してみてください。

最後に、特別なご案内がございます。 最後までお読みください。



(株) 船井総合研究所 オート支援部

量販店②チーム チームリーダー チーフ経営コンサルタント 淵上幸憲

オート支援部において、中古車販売店併設型の車検工場向け業績アップ支援や単価アップ支援を行うだけでなく、中古車販売店の業績アップ支援も行っている。講演活動にも力を注いでおり、全国各地で開催しているセミナーの講師も行っている。特に整備業の業績アップを得意としており、戦略策定から現場に施策を落とし込むところまでサポートをしている。

ここまで、本レポートをお読みいただきありがとうございます。今回レポートを作成した株式会社船井総合研究所 オート支援部の淵上と申します。**鈴木自工株式会社様は1年で車検防衛率55%から70%超へ15%以上アップ**させるといった驚異的な実績を残されています。さらに単店車検台数10,000台を突破。**圧倒的地域一番店**へと変貌を遂げられました。

- ☑車検防衛率をどう上げれば良いかわからない
- ☑TELコールは大事だが、なかなか実施できない
- ☑競合他社にどんどん自社のお客様が流出している
- ☑年々車検台数が減少している

このように思われる経営者様の不安をすべて解決したのが、鈴木自工株式会社様なのです。**車検台数を増やし続け、かつ利益も増やし続けている**。これが**今伸びている整備工場**の形なのです。

鈴木社長のお話をもっと詳しく知りたいと思われる経営者様は多くいらっしゃると思います。ですので、今回はここまでお読みの経営者様に特別なご案内があります。

車検単店10,000台かつ車検防衛率70%を出す秘密を全て紹介します！

売上も粗利も伸ばしたい経営者様へ 『車検倍増セミナー2018』

株式会社船井総合研究所:五反田オフィスにて
2018年5月22日(火) 13:00~17:00 東京1会場限定

当日のスケジュール

第1 講座

13:00~13:20

2018年も勝ち続ける整備工場 の特徴について



(株) 船井総合研究所 オート支援部
量販店②チーム チームリーダー チーフ経営コンサルタント 淵上幸憲

特別 講座

13:20~14:30

車検単店10,000台以上 かつ車検防衛率70%超の秘訣



鈴木自工株式会社 代表取締役社長 鈴木将仁氏

第2 講座

14:40~16:00

車検防衛率を伸ばすための 好事例30連発~2018年ver.~



(株) 船井総合研究所 オート支援部
量販店②チーム 浜中健太郎

まとめ 講座

16:10~17:00

業績を伸ばし続ける経営者について

(株) 船井総合研究所 オート支援部
量販店グループ グループマネージャー シニア経営コンサルタント 服部憲

当日お伝えする内容はコチラ

当日のセミナーでは 鈴木自工様の具体的な成功事例をお伝えします！

- 01)車検時の次回車検予約獲得率80%以上を出す秘訣
- 02)客層別アプローチの仕組みづくり
- 03)最短で即戦力化するコールスタッフを育成するノウハウ
- 04)新規客向け車検パスポートを有効活用
- 05)毎日予約進捗状況を確認できる体制づくり
- 06)自社オリジナルのトークマニュアルを作成&有効活用
- 07)定期的なトークチェックによる品質向上の取り組み
- 08)客層別定期案内ハガキを漏れなく送る仕組みづくり
- 09)各店の状況を俯瞰できる体制づくり
- 10)1時間あたりの架電数を12件以上にするポイント
- 11)見積もりからの受注率80%以上を出すためのポイント
- 12)HPからの1件あたりの新規獲得コスト5,000円の秘訣
- 13)通りがかりからの集客を増やすための外観づくり
- 14)常に車検目標を達成させるためのコントローラーノウハウ
- 15)コールスタッフのロープレ体制
- 16)単店車検台数10,000台をこなすオペレーション体制
- 17)車検10,000台でも台当たり粗利35,000円以上を獲得する秘策
- 18)お客様が退屈しない店づくり
- 19)会員制度を活用した固定客化の仕組みづくり
- 20)コールセンターの評価制度について
- 21)既存客から1カ月で1,000件の車検予約を獲得するイベント
- 22)ジートルを活用した集客術
- 23)ITを駆使して効率化を追求（手間をなくす）
- 24)自社内スーパーバイザー機能の重要性
- 25)コールスタッフのモチベーションを上げ続けるフォロー体制
- 26)5段階の階層別会議を実施し、組織の安定性向上
- 27)メカニックの成長を促進するスキル面談体制
- 28)予約率を高めるための徹底した重要評価指標設定
- 29)社内向け通信の発行で、組織内の透明性アップ
- 30)コール部門の専任管理者設置でパフォーマンス向上

上記はもちろんのこと、鈴木社長への質疑応答のお時間も設けておりますので、経営者様が疑問に思われたことはその場で解決して自社の戦略に生かすことができます。

スケジュール帳をご用意ください！

さて、本セミナーですがご参加いただきやすい料金を設定いたしました。1名様わずか25,000円（税別）のみでご案内させていただきます。

さて、本セミナーは

東京1会場限定、5月22日（火）13:00～17:00

となっております。会場の都合上ご用意できるお席は50席のみとなっております。先着順でのご案内となりますのでお早めにお申し込み下さい。

2018年は、車検の裏年と呼ばれており、日本全体で見ると前年より車検台数が減っている年です。だからこそ集客で苦戦している会社様が多いと思われれます。

こんな年だからこそ、好調企業からノウハウを学び、下期の行動を見直すことをお勧めします。

ぜひこの機会に好調企業からノウハウを吸収し、皆様の経営判断のお役に立つことができれば幸いです。

それでは、当日会場でお会いできることを楽しみにしております。

株式会社 船井総合研究所 オート支援部
量販店②チーム チームリーダー チーフ経営コンサルタント

淵上 幸憲

■株式会社船井総合研究所について

■プロフィール

「お客様の業績を向上させること」を最重要テーマとし、現場の即時業績アップ支援に強みを持ち、独自の経営理論に基づくコンサルティングを行っている。また、社会的価値の高い「グレートカンパニー」を多く創造することをミッションとし、企業の本質的な「あり方」にも深く関与した支援を実施している。その現場に密着した実践的コンサルティング活動は様々な業種・業界から高い評価を得ている。

会社名：株式会社船井総合研究所

代表取締役：代表取締役社長 社長執行役員 中谷 貴之

創業：1970年(前身の日本マーケティングセンターとして創業)

全役員数：599名(2016年12月末時点)

事業内容：経営コンサルティング業

資本金：3,000百万円



■オート支援部について

■プロフィール

船井総研において自動車関連企業を専門にコンサルティング活動し、車業界の川上から川下、周辺サービスに到るまで垂直的に支援を行う、自動車業界専門のコンサルティンググループです。自動車専門店で約40名体制になり、国内でもトップクラスだと自負しております。特に自動車販売店や自動車整備業の即時業績アップでは、現在日本で最も実績を上げています。各コンサルタントは全国を飛び回って、月の8割以上を現場における業績アップ支援に充てており、その現場に密着した即効性の高い提案が年商1億円の独立専門店から大手自動車メーカーに至るまで、高い評価をいただいております。

オートビジネス経営研究会では、500社超(2017年1月時点)の自動車事業者が会員になっており、全国各地の様々な業態の成功事例を有しております。



セミナー開催概要 & FAXお申込書

『車検倍増セミナー2018』

日時・会場	日程：2018年5月22日(火) 時間：13:00～17:00 (受付12:30～) 会場： (株)船井総合研究所 五反田オフィス <small>(〒141-8527 東京都品川区西五反田 6-12-1) JR「五反田駅」西口より徒歩15分</small> <small>※お車で越しの際は、駐車場はご自身にてご手配をお願いいたします。 ※都合により会場変更する可能性がありますので、会場詳細は、お申込み後に送付する受講票でご確認ください。 また最少催行人数に満たない場合、中止させていただく場合がございます。尚、中止の際、交通費の払戻し手数料等のお支払いはいたしかねますので、ご了承ください。</small>
講師	鈴木自工 株式会社 代表取締役社長 鈴木 将仁 (特別ゲスト講師) 株式会社 船井総合研究所 オート支援部 服部憲 / 淵上幸憲 / 浜中健太郎 <p>●オート支援部とは・・・ 船井総合研究所(東証一部上場 船井総研ホールディングスグループ)の中古車販売・整備工場・軽自動車・車検専門コンサルティンググループ。 10数年に亘り即時業績向上を追及し続け、現在約500の会員企業を抱え、また約130社の優良自動車販売企業の経営支援に携わる。まさに業績アップのプログループ。</p>
参加料	一般料金：税抜 25,000円(税込 27,000円) / 1名様 会員料金：税抜 20,000円(税込 21,600円) / 1名様 ※ご入金の際は、税込金額にてお振込ください。(各会場：限定50名)
振込先	三井住友銀行(0009) 近畿第一支店(974) 普通5785970 口座名義：カ)フナイソウゴウケンキュウシヨ セミナーグチ ●受講料のお振込みは、お申込み後速やかにお願いたします。 ●ご入金確認後、受講票の案内をもってセミナー受付とさせていただきます。 ●万一、開催4営業日前までに受講票の案内が届かない場合や、セミナー開催4営業日前までにお振込みできない場合は、下記へご連絡ください。なお、ご入金を確認できない場合は、お申込みを取消させていただく場合がございます。 ●ご参加を取り消される場合は、開催日より3営業日(土・日・祝除く)前の17時迄にお電話にて下記申し込み担当者までご連絡くださいますようお願いいたします。それ以後のお取消しの場合は、受講料の50%、当日および無断欠席の場合は、100%をキャンセル料として申し受けますのでご注意ください。 ●会員企業様とはFUNAIメンバーズPlus、各業種別研究会にご入会中の企業様です。
申込方法	【WEBからのお申込み】 下記QRコードよりお申込みください。クレジット決済が可能です。受講票はWEB上でご確認いただけます。 【FAXからのお申込み】 入金確認後、受講票と地図を郵送いたします。万一1週間前までにお手元に届かない場合は、下記担当者までご連絡ください。
お問合せ	TEL: 0120-974-000(平日9:30～17:30) FAX: 0120-974-111 (24時間対応) ※ご入金確認後、受講票の案内をもってセミナー受付とさせていただきます。 ※弊社会員企業様との競合状況によって、ご参加をお断りすることがございます。 申込に関するお問い合わせ：児玉 美紀 / 内容に関するお問い合わせ：淵上 幸憲

お申込み用紙

FAX: 0120-974-111

担当/ 児玉美紀行

24時間
対応

【お問合せ番号No.S032245】

お申込みはカンタン！下記にご記入の上、今すぐFAXいただくだけでOK！

貴社名	(フリガナ)	代表者名	(フリガナ)
ご住所	〒	ご連絡担当者	(フリガナ) 役職
参加会場 ※○をしてください	5月22日(火)東京(五反田会場)		携帯番号
連絡先	TEL ()	FAX	()
ご参加者①	お名前 (フリガナ)	役職	年齢
ご参加者②	お名前 (フリガナ)	役職	年齢
【当セミナーに参加されるにあたり、御社の現在の課題がございましたらご記入ください】			
弊社会員組織(ご入会中の弊社研究会があれば○印をおつけください)			
●FUNAIメンバーズPlus		●その他各種研究会(研究会)	

【個人情報に関する取り扱いについて】

- 申込用紙に記載されたお客様の情報は、セミナーのご案内といった船井総研グループ各社の営業活動やアンケート等に使用することがあります。(ご案内は代表者様宛にお送りすることがあります)法令で定める場合のほか、お客様の承諾なしに他の目的に使用いたしません。
- お客様の情報管理につきましては船井総研グループ全体で管理致します。詳しくはホームページをご確認ください。
- セミナーのご案内時に、いただきました住所・貴社名・部署・役職・ご担当者氏名を船井総研グループが個人情報の管理について事前に調査した上で契約しましたダイレクトメール発行会社に発送データとして預託することがございます。
- 必要となる情報(会社名・氏名・電話番号)をご提供いただけない場合は、お申込みのご連絡や受講票の発送等ができない等、お手続きができない場合がございます。
- お客様の個人情報に関する開示、訂正、追加、停止又は削除につきましては、船井総研グループ・レトリベーションズ・顧客データ管理チーム(TEL06-6232-0199)までご連絡ください。

【個人情報に関するお問い合わせ】

株式会社船井総合研究所 総務部法務課(TEL03-6212-2924)

※ご提供いただいた住所宛のダイレクトメールの発送を希望されないときは、☒を入れて当社宛にご連絡ください。

ダイレクトメールの発送を希望しません ☐

明日のグレートカンパニーを創る
Funai Soken

