

平成21年度版

入庫促進・来店頻度向上マニュアル

(お客様に気軽に来店して頂けるお店・工場作りのために)



社団法人山梨県自動車整備振興会
山梨県自動車整備商工組合

はじめに…

「あのお客様の顔をすいぶん長いこと見ないね」「最近あのお客様はどうしたんだろう」こんな会話がお店・工場で交わされるようになっていきます。

車が壊れなくなった、部品の寿命が長くなっている、事故件数が激減している、定期点検受検率が一向に上がらない、どれも来店頻度を下げる要因です。

「車のオアシス」として自動車整備業はお客様にとっても、社会にとっても重要な存在ですが、これからの時代に「車検をやっているだけ」ではこの責任は果たせません。

お客様の快適なカーライフに身近で、親しめて、喜んでもらえるお店や工場になるには何をすればよいのか、気軽に来店していただくのに何か欠けている点はないか、保有台数減少、総整備売上高減少と言うモータリゼーションの歴史的転換点に当たっている今、改めて考えてみる切っ掛けを作るのが本マニュアルの目的です。

社団法人山梨県自動車整備振興会・会員・各社がこのマニュアルを参考に自社の現状を見直し、お店(工場)作り、サービス商品作り、お客様作りに創意工夫され、新しい時代に一層発展が出来ますことを心からご期待申し上げます。

マニュアル作成に当たっての基本姿勢

このマニュアル作成は、皆様が使用される環境や現在のお客様の動向などを十分に考慮し、以下の姿勢で行っています。

1. 国から認められた整備工場(会員事業場)の優位性が発揮でき、尚且つユーザーニーズに対応した顧客対策に貢献できるものであること。
2. 業界内のパイの取り合いではなく、未認証異業種に流出している整備需要の呼び戻しや潜在している需要の掘り起こしに貢献できる手法やツールを提案するものであること。
3. 業界全体、個々の事業場、扱い賞品のイメージ向上につながり、小規模工場から大規模工場までが等しく取り組める平易な仕組みや内容とすること。

社団法人山梨県自動車整備振興会
山梨県自動車整備商工組合
経営委員会