

## 何故「法定12ヶ月定期点検」は入ってくれないのだろうか？

来店頻度を増やす最も手っ取り早い方法は、專業兼業で言えば「法定12ヶ月定期点検」の入庫率を引き上げることです。現在、対象車両に対する実施率は全体で40～50%程度とされていますが、專業兼業に限っては15～20%程度が現実です。

### ① 平成20年版「整備白書」では專業兼業はディーラーの6分の一の獲得率

	2年車検台数	12ヶ月点検台数	獲得率
專業兼業	238台	37台	15.5%
ディーラー	614台	529台	86.2%

- 獲得率はディーラーでは毎年上昇傾向、專業兼業は下降傾向にあります。入庫促進システムの良否、長期メンテナンスパック併売による差が大きいと見られます。

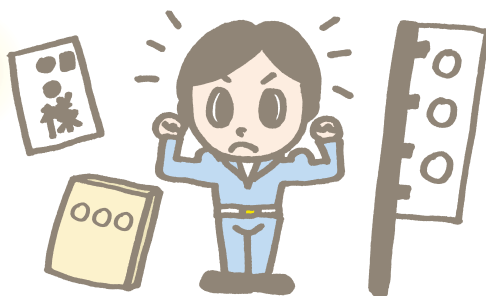
### ② 何故ユーザーは「法定12ヶ月定期点検」を実施しないのだろうか？

- ・「いま車の調子がいい」
- ・「忙しくて時間が取れない」
- ・「整備代が高い」

入庫しないお客様が口を揃えて言う理由です。自家用乗用車の6ヶ月定期点検が義務付け廃止になって以降、残された12ヶ月法定点検実施率も下がった点を考え合わせますと、点検の必要性、重要性に対する意識が低下していると思われます。

実施しなくても何とか支障なく乗れる、実施しても特別調子が良くなった実感がない、メリットがない、デメリットも感じない、要するに「サービス商品」として考えた場合、お金を払う側（お客様）から見て今のままでは魅力が乏しいのだと思います。

特長がなく、魅力に乏しい商品は競争になるとお客様からすぐ低価格を求められてしまいます。低価格競争を避けるためにも「商品に魅力を付ける努力」は必要です。



### ③ 「入庫促進をする事業者側」に全く問題はないのだろうか？

長年に亘り業界を挙げて点検実施促進に取り組み、特に毎年9～10月は「自動車点検整備推進強化月間」として運動を展開してきましたし、全事業者もそれぞれの立場で協力、努力をしていますが専門兼業では目立った効果を挙げていない現実があります。

対象顧客にDMIはがきなどでお知らせするなど努力をしているお店も多くありますが、

- ・「暇がない」
- ・「呼び込みが面倒」
- ・「引取納車では安くて割が合わない」

という理由で力が入らない事業者もこれまた数多くいます。

しかし、**法定点検**である点と自社ユーザーの安心快適なカーライフに貢献する事業者の立場から最低でも次の3点は100%実施したいものです。

- ①対象車両全数についてリストを作成すること
- ②各社で工夫した（または業界で作成した）DMIはがきで告知すること
- ③出来れば各顧客に電話で入庫促進（提案）すること

- 「12ヶ月法定点検」の実施項目がお客様の安全快適なカーライフに役立つと自信を持っている事業者、自社顧客の安全快適なカーライフを心から願う事業者なら上記3点は必ず全数実施する筈です。



お客様との  
コミュニケーション



法定 12ヶ月点検

(入庫数増加)



- ①お客様リストの作成
- ②DMIによる案内
- ③電話による入庫促進

