

ラップ東京では、皆様のご参考になるニュースを抜粋し配信しております。



■ 車雑誌大手モーターマガジン社のホームページは20,000件/日というアクセス数がある有名サイトです。  
 ■ (<http://www.motormagazinesha.co.jp>)  
 ■ そのトップページに当社の「車生活支援サイト」が紹介されています。当社へのアクセス数も増加傾向です。ご期待ください！

## 今年も続く不況の風… 集客率アップのために行うべきことは何？

\*\*\*第三回\*\*\*

「集客アップ作戦」を実行するための準備として、いままで自社で修理・車検をおこなったユーザー情報を分析することにしましたAさん。そのデータ量が多すぎて膨大で、ちよつと、気後れしてしまいました。それも当然、何十年と商売をしてきた訳ですから、一朝一夕では終わりません。ため息まじりに整理をしていたAさんは、気晴らしに近所の大型カーショップへ偵察に行ってみました。カーグッズを販売するブースの横には、工場が併設されていて、オイル交換やタイヤ交換、車検、カーナビの取り付けなどが行なわれていました。受付を覗いてみると、若いスタッフに大きな声で「いらっしゃいませ。」といわれてちよつと、ビックリしてしまいました。そう、たかが挨拶、されど挨拶です。大きな声で「いらっしゃいませ。こちらへどうぞ」という受付スタッフの声に促され、ユーザーは自然と要望や質問をぶつけていきます。特に女性客には、カタログや価格表を提示して丁寧に説明しており、メカに弱いお金にはうるさい女性客に理解してもらおうとスタッフが一生懸命、説明をしている姿にAさんは自社の工場では

「コラム」インターネット・オークション  
 先日、あるソフトウェアを購入しましたが他の内容ばかりに気をとられて、大事なところを見落として間違つて購入してしまいました。パッケージを開封してしまつたため返品もできずに悩んでいましたが、思い切ってオークションに出品してみました。落札をしたことはありませんが、自分が出品者になつたのは初めてです。不安もありましたが、予想外の高値で落札していただき、落札者も非常にいい方で取引が無事終了。ホッとした一瞬でした。  
 捨てる神あれば、拾う神あり??



サクラ咲く！商売も咲いて欲しいものです

このような接客を行なってきたらどうか？と一抹の不安に襲われました。お得意様には、「いつもありがとうございます」、新規のお客様には不信感をもたれないように「いらっしゃいませ」と接客をしてきたらどうか？そして、社員に対してもそのような接客を教育してきたらどうか？Aさんの心の中では様々な自問自答が行なわれたそうです。接客は、商売の第一歩です。「忙しいから・・・」「接客が苦手だから・・・」そんな理由で大切な第一歩を自ら飛ばしてしまつたのではないかと、ユーザーへの説明は果たして充分だったのだろうか？Aさんは、そんなことを感じながらショップの見学を続けていました。次にカーショップの作っている雰囲気注目。ユーザーは気軽に来店して、車に関して様々な商品やサービスを比較検討しています。たくさんのお品が並んでいるショップとAさんの整備工場を比べると、無意味ですが、この気軽に来店できる雰囲気づくりはAさんの工場にも共通してもいいものです。今、直さなくてはいい修理、時間やお金がかつたら修理したいもの、安全のために事前にプロにみてもらいたいなど、それぞれのユーザーが気軽に来店できる雰囲気づくりが重要なのです。そして、何よりお金をあまりかけずにその雰囲気作りを実現できればいいことはありません。Aさんは、さつそく自分の整備工場の前に立ち、その雰囲気づくりのために必要なものは何かを