

加藤自動車相談所 大解剖!

カラフル国府店編

今回ご紹介するのは、販売数・来店者数も高水準を誇り、車検のコバックも併設してトータルカーサポートを実現しているカラフル国府店です。事業部長の小野さんを中心に、全員が常に仕事に全集中。突然の来訪にも対応ができるよう、万全の準備で今日もお客様をお迎えしています。



私が紹介します!

カラフル国府店
営業部 事業部長
おの きょうへい
小野 恭兵さん



カラフル国府店ってどんなところ?

トータルサポートを可能にした巨大店舗

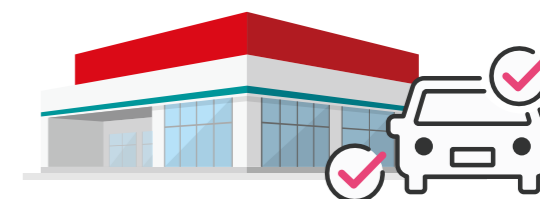
特徴

■カラフルに加え車検のコバックも併設

販売のお客様だけでなくときには一日15組ほどいらっしゃいますが、そこに車検のお客様も含めると一日25~30組ほどが来店されます。

■駐車場も含め敷地面積が県内としてはかなり広い

■国道沿いという好立地



お客様層

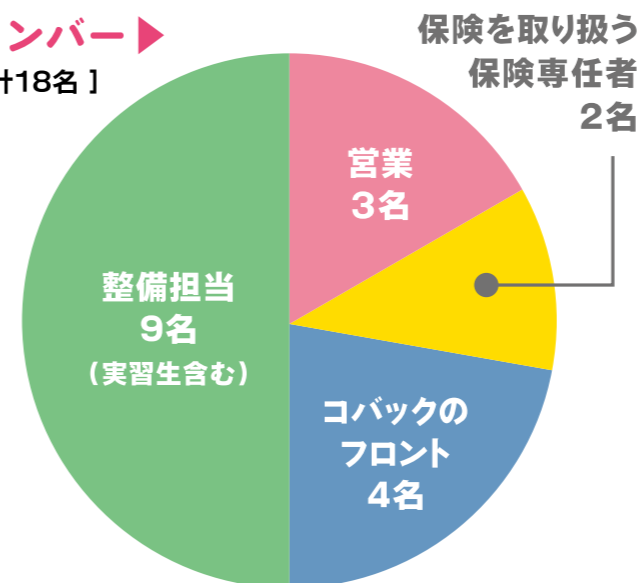
■幅広い客層が特徴

リピーターから新規のお客様まで多くご来店いただいています。また、農業協同組合の支所をお客様としてご利用いただいている点も同店の特色。支所が保有するトラックやバキュームカーなどの車検を担当しています。農協さんを経由して車を買われるお客様もいらっしゃり、幅の広い客層を得ることができています。

店舗の雰囲気

多くの来店者に対応するため、常に全力投球

メンバー ▶
[計18名]



トップを目指す岩本君と努力家の山本君という2名の営業担当を筆頭に、皆で売り上げを伸ばしていこうという活力の溢れた店舗です。多くの来店者にフル回転で対応し、毎日全力投球。仕事が終わったらしっかりと体を休めるなど、オンオフの切り替えがしっかりしていると思います。



山本 溪介さん



岩本 光司さん

カラフル国府店のあるある

夕方になるとどこからか誘惑が……

店舗近くに焼肉屋があり、夕方近くになると良い匂いが……。外で整備にあたっているスタッフなどは余計にお腹が空くだろうと思っています(笑)

焼肉

独自の取り組み

入念なミーティングで段取りを確認

朝と昼の一日2回、ミーティングの時間を設けて段取りの確認を行っています。来店される多くのお客様にご迷惑をおかけしないよう、しっかりとお応えできる準備を整えます。アポイントのあるお客様については事前の準備を入念に。予約なしで来店されたお客様についても迅速に対応できるように、一つひとつの仕事を早く片付けることを日頃から心掛けています。

他店舗との関わり

他店舗からのお客様もその場で受け入れ

他店舗で予約されたお客様が間違えてこちらにいらっしゃるということはたまに発生します。そうした事態にも柔軟に対応できるスタッフが揃っているため、そのまま当店で車検を行うことがあります。また、当店は車検はもちろんのこと、钣金も外注先があるため、そのままお受けしています。



加藤自動車相談所 大解剖!

カラフル国府店編



今後の展望

2025年は 年間4500台が目標!

年間の店舗目標は車検3000台、販売1000台です。2025年はさらに普通車専門店もオープン予定のため、そちらを合わせると合計4500台の対応台数を目標にしています。

この目標を達成するため、現在は営業担当2名をしっかりと鍛えているところ。お客様の立場に立った親身な提案ができるようになってほしいところです。また車検はとにかく数が多いため、国府店が一体となって対応していこうと思います。



＼他社には絶対に負けない!／

加藤自動車相談所の ストロングポイント

私たちの強みである、低価格でサービスを提供できる理由や接客におけるポイントを、井上さんが徹底解説!そして、納車までのスピード感やお客様の心に寄り添う対応、選択肢の多さも私たちの大きな武器です。強みを理解し、持ち味を活かした提案を目指しましょう!

安くお客様に自動車を販売できるワケ

POINT

銀行並みの金利設定が自慢!

低金利のローンは当社の大きな強み!銀行やJAと同等の1.9%に金利を設定しています。そのため、信販会社などの保証会社に保証を依頼している高い金利のディーラーよりも、お安く新車を購入することができます。お値引きのご相談にも柔軟に対応できるため、競合他社にも価格面では負けません!

カーローン金利

ディーラーローン……………平均4~8%
加藤自動車相談所……………平均1.9%

加藤自動車相談所の強み

POINT

スピーディー納車が可能

一般的に… 新車購入~納車 2~3か月

加藤自動車相談所なら……

最短10日で納車可能

- ★当社の未使用車は車検証登録済みのため、このスピード感の実現が可能!
- ★新車と同等のお車をすぐに手に入れられるため、お車が急いで必要なお客様も安心して購入できる!
- ★2店舗運営のため在庫数が多く、お気に入りの車を見つけやすい!



接客の心がけ

POINT

要点をおさえやすいトーク

わかりやすい説明や、伝わりやすい言い方をするように意識しています。特に、TCSクーポンをご利用いただくことのメリットを説明する際には、重要な点は少し大きめの声で話すなど抑揚をつけて、ポイントをつかんでいただきやすいような工夫をしています。

今後の課題

ミスコミュニケーションをなくす 接客スキルを身につける!

さまざまなお客様がいらっしゃるため、すべての方に同じ説明方法ではいけません。ニーズや車の知識度を汲み取った上で、お客様ごとに合わせた良い接客をしたいと思っています。誤解を与えることのない丁寧な説明を心がけ、営業担当としての能力を上げていくことが目標です。