

SS MAGAZINE

# ガソリン・スタンド

## 3月号

COSMO



コスモ・カード・オーパス「エコ」



中リバス/植樹活動



日本/Wニコル/リサイクルのゴミをエコのまぶら



日本/ゴルフ場跡地を森に戻そう/富良野種まき隊



日本/海を守るために木を植える/森は海の恋人



日本/世界遺産/富士山の森を守り再生させよう



日本/馬を守る/飼育の里山保全



日本/九州里山の自然林を元の森に戻そう



パプアニューギニア/熱帯雨林保全



使用している写真は、コスモ石油エコカード基金がこれまで支援してきた活動、プロジェクトです。

コスモエコカードは、  
ガソリン代が節約できる、だけのカードではありません。  
それは、エコ活動への小さな入り口です。  
コスモ石油がずっとつづけてきた、さまざまな環境活動に、  
年500円の寄付金で、参加することができます。  
未来が笑顔でありますように。地球が笑顔でありますように。

あなたのエコの、  
はじめの一步。  
コスモエコカード。



代謝を促し身体機能を整えて活性化に導く。この自己完結型の新しい健康法は「立休整体」と呼ばれ注目を集めている。

## ▼スキルパス

### 「予約販売」と「WEB活用」で電気販売にチャレンジ

今年もSSコンサルティンクで著名なスキルバス（横浜市）の谷口竜司社長に、春からの戦い方について伺った。

\*\*\*\*

春になり新しいことにチャレンジしようとしているSSも多いのではないだろうか。私がお手伝いしているお店でも、車検・車販はもとよりコーティング専門店を始めたり、介護事業や便利屋事業をスタートさせたりと、ガソリン販売量が減っていく未来をにらんで行動を起こしている企業が増えてい

SS現場でもファンクショナルハーネスを活用して心身の元氣を取り戻し、疲れを溜めないう体づくりを実現してほしい。

ます。

そこで今回はスキルバスが顧客先で取り組んでいる「新しいこと」を共有したいと思います。戦略的（社長が決定すること）では「電気販売」、戦術的（現場リーダーが行うこと）では「予約」と「WEB活用」です。

1つの事業として電気販売の取り組みを始めますが、新しい事業を成功させるポイントは、まず「何のためにやるのか」を明確にすることです。新しいことを始めると「部下が覚えてくれない」「お客様に受け入れられない」等、乗り越えなければいけない問題が山積みです。「何となく始めた」程度の気持ちでは、その困難を

乗り越えられません。困難の先に目的があつて、そのために「何が何でも乗り切つてやる」という強い思いがないと、新規事業は立ち上がりません。困難を乗り越えるためにも、そもそも「何のためにやるのか」が必要なのです。

我々はまず、経営理念に照らし「経営方針」を決めました。それが「地域の総合エネルギー企業となる」です。ガソリンのみならず電気やガスまで地域の方に便利に・お得に・安心して使ってもらえる、そんな会社になろうということでした。

従業員には「例えば、たまに給油に来てくれる年配のお客様が「そういえばあなたのところで電気もガスもまとめると良いんだって?」と聞いてきたら「そうなんですよ!ガソリンはもとより電気もガスもウチでまとめてください。お得になるのはもちろんですが、ご家庭のエネルギーで困ったこと

があつたらぜひ我々に相談してください。お客様窓口として全力で対応するようにいたします!」と答えられたら良いですか? こんなふうに言える地域のお客様も喜んでくれるんじゃないかな。こんな形で伝えていきます。

電気獲得にあたっては実際に私自身もSS店頭でやってみましたが、手応えは「簡単ではないが、しっかりと説明すれば入会してくれる」というものでした。

SS現場に電気契約を獲得してもらうためには「自社の販売する電気の特徴が説明できる」「入会の手続きができる」この2つが大事です。これを量産古で体に叩き込むことが一番の近道です。

そのためにスキルバスでは給油来店のお客様に電気のアンドケートを依頼しています。電気のアンドケートにご協力いただいた後「1分程度自分たちが提供する電気について、説明を聞



# SS 春の大感謝祭 2022



「してもらえませんか?」と、お客様から説明の許可をもらい、真剣勝負の量積古を行います。

この量積古をやることでスタッフの体の中に電気の基本知識が入ってきます。これは元売クレジットカードの獲得や車検の獲得と同じような流れです。「カード作ってください! / 車検やってください! / 電気に入ってください!」ではなく、お客様のより良い生活、つまり「家計費の節約に協力させてください」「2年間安心して愛車に乗れるようにアドバイスさせていただきます」というスタンスです。

こうやって「電気の説明」「入

会手続き」を出来るようにして電気獲得が日常になるようにしていきます。週末に獲得集中日を作ってまとめて獲得したり、日々の中ではカーメンテ購入客など、お車を預かったお客様を対象に「電気の切り替えはお済みですか?」と獲得を進めていきます。まだ始めたばかりの会社が多いのですが、固定客の30%位を自社の電気のお客様にできたらと思つて活動を続けています。そうでないと地域の総合エネルギー企業にはなりませんからね。

## 新規立ち上げを円滑に進める手法を活用

それから「予約販売」について。力を入れているSSも多いでしょう。スキルバスでも10年以上前から予約販売に取り組んできました。今や、前月までに翌月のカーメンテの3割から5割は終わっているSSが増え

ています。この予約販売は電気イベントの時も活躍しました。

イベントの前に、お得意様や過去に車検・車販・作業をやつてくださった方にTELフォローしました。「簡単な電気のアンケートのご協力でBOXティッシュを進呈しています。是非いらっしゃいませんか?」とこんな感じでした。話の中で興味を示してくれた方には「ぜひ検針票を持ってきてください」と伝えます。そうやって事前に来店予約を取り、イベントを行います。九州の50キロSSでは、2日間の電気イベントで30件の入会が取れたのも、こういった事前予約を行ったからです。

それからもう一つ。WEB入会を使うのは有効です。お客様の携帯を使って入会してもらうのですが、手続きが簡単で入会してもらいやすいです。お客様が自分の車に乗ったまま自分の携帯で入会出来るので、クルマから降りる必要も無く、

ましてや店内に入る必要も無い。小さなお子さんや年配者が同乗している方には本当に喜ばれます。

以下の事例は元売りクレジットカードの際にあったことです。その場で入会されなかった人もSSのQRコードを渡すことで、その後(主に夜間に)入会してくれた方がいました。昨年11月に3日間行ったカードイベントでは、その後の入会の方が「30件」いました。これには私も驚きました。お客様が勝手に元売カードに入会してくる、夜間にそれも30件、今までこんなことがあったでしょうか。

こうやってWEB入力など、お客様が申し込める窓口を1つ増やすことで入会率もぐっと上がっていきます。こういった「予約販売」「WEB入力」などを使いながら、既存のカーメンテ収益はもちろん電気事業の立ち上げに邁進しています。