

SS MAGAZINE

ガソリン・スタンド

3月号

EneStore
エネストア

法人専用 \ 販売業務を徹底サポート! /
「車関連商材ECサイト」

ご利用者数1,400社突破、
登録・月額無料!!



伊藤忠エネクス株式会社

〒100-6028 東京都千代田区霞が関三丁目2番5号

ご登録は
こちらから



続々登場!

**お客様のニーズに
応える最新商材**

チャンスを捉えて

春商戦を

勝ち抜こう!

春のSSS
大感謝祭

2024

いよいよ国内の経済活動再開も本格化し、GWへと向かっていくこれからの行楽シーズン。春商戦にも大いに期待が集まっている。

だが、ただ手をこまねいているだけではお客様は来店しない時代。お客様の側からこちらに足を向けてくれる仕掛けが必要だ。

そのためにも、今日の傾向を敏感に察知し、店舗に反映させなければならぬ。

ここではお客様のニーズに応える、新たな仕掛けとなり得る最新商材 e t c を特集。春商戦のヒントにしていたきたい。

「質にこだわる1年にしよう」 スキルパス・谷口社長に聞く

まずは、SSコンサルタントのスキルパス（横浜市）・谷口竜司社長に、土台となる集客に向けた取り組みについて聞いた。

今回は「質にこだわる1年にしよう」というテーマでお届けします。

今更ながら「接客の質」のお話しです。固定化に力を入れているSSは多いと思いますが、そこで大事なことは何でしょう。アプリのおすすめ？LINE友達登録？元売カード？違いますよね。まず「お客様と仲良くなること」です。仲良くならないとLINE登録も、アプリや元売カードの話も聞いてもらえません。仲良くなるということは地域密着商売のスタートなのです。

では、仲良くなるためにどうするか。一番は自ら話しかけていくことです。「いらっしやいませ。いつもありがとうございますませ！」と笑顔で声をかける。少し慣れてきたら「今日は寒いですね」とか「素敵なお車ですね」「ご自宅近いんですか？」など言ってみる。そうすると、だんだんとお客様との関係が良くなっていきます。その先にLINEや元売カードやアプリのご提案があるのです。

お客様と仲良くなるためには

① ロープレが効果的です。ロープレを行うと、お客様に向かう恐怖が軽減し前向きになり、どうやったら相手が理解してくれるかという広い視野が育まれます。話しかけるのが苦手な人は自分に意識が向いています。自分

ではなく相手に意識を向けましょう。どう言おうと相手が喜んでくれるのかとか、表情はどうかとか、試行錯誤するうちにもしっかりお客様に話しかけやすくなります。当たり前ですけれど、笑顔で話しかけると大概うまくいきます。お客様との会話を楽しみましょう。

参考までにLINE獲得のポイントも書いておきます。

① 携帯を手を持っていないお客様に「ガソリンが〇円引で買えることはご存じですか」と声をかけ登録がお得であることを伝え続ける。

② 登録が苦手なお客様には「では、一緒に」と操作サポートしてあげる。

従業員は登録操作を覚えておく。

③ チラシ・印刷物全てに登録用QRコードを印刷する。

④ 毎月の会議で、獲得件数・送信の反応数を確

認し、それが多くなるよう施策を考える。

私はよく「お客様から作業の依頼を受けたら全力で対応します」というSSに出会います。これは不思議な思考で、これまでに油外を買わなかった人が、なぜ作業依頼してくるのでしょ。お客様からの依頼が降って湧いてくるように思っているのか。

しかし、そんなことは起こりません。作業を依頼されるSSには共通項があります。普段から「挨拶をしたり」「笑顔で対応したり」「困っていることに気がついてあげたり」「ちょっとした日常会話をしたり」「お車の異変



スキルパス 谷口竜司社長

に気が付いたり」「清潔な制服・靴を身に着けたり」「髪・髭・鼻毛をきれいにしたり」「クレンリネスをしつかりやったり」、そういうことをやっているSSに、お客様は作業を依頼するのです。

薄汚れたユニフォームに鼻毛・無精髭でぼーっと突っ立っ
ていてお客様のことを全く見ていない、お客様が困った動作を
かけてくるまで知らん顔、そ
んな当たり前のことすら出来て
いないSSに油外の依頼は入り
ません。

最近SNSに力を入れている
SSも多いと思いますが、LI
NEで送っている内容は、実は
どんなSSも似たものが多いの
です。しかし、反響はお店に
よって差が出ています。

その答えがこの「普段からの接客の質」なのです。接客の質の悪いSSに限って「LINEを送ったところで大した効果はない」と言いますが、それはま

さに自分の店が基本的な接客
ができていないと天に唾を吐い
ているようなもの。デジタルを
活用していくことは大事ですが、
同時に店頭での接客の質を上げ
ていくことが欠かせません。

我々もデジタルに力を入れて
いますが、この両輪を大事にし
ています。デジタルだけが先行
して、一時的に集客が成功して
も接客の質が伴っていないれば、
結局「お粗末な対応」というマ
イナス面が増幅されることにな
ります。

最近はLINE Chokun、
timyなどデジタルを使った
販促や業務改善が進んでいま
す。上手に使うと強力な武器
になります。それさえやって
いけばよいと勘違いしてはだめ
です。

先日あるSSからボックス
ティッシュプレゼントのLINE
Eを受け取ったのですが、店頭
に従業員がおらず諦めて帰り
ました。その後給油に行った

時にスタッフを探して、探して、
やっと見つけて「こんなLINE
Eが来てるんだけど」と伝えて
プレゼントをもらうことが出来
ました。

これってどうなんでしょう？
プレゼントをもらうためにお
客がここまでやるのか。店頭で
LINEを持っているお客様に
「プレゼントのお知らせ届いてい
ますか」と、お側から声をか
けるくらいでなければならぬ
はず。「効率的」と「自分
たちが楽をする」のを履き違え

ているSSを見ると悲しくなり
ます。

せっかくの努力がマイナスイ
メージにならないように、デジ
タルを突き詰めるほど接客の質
も上げていくことが大事です。
偉そうに言っていますが、そう
いったお店を作るのは簡単では
ありません。スキルパスも顧問
先とともに日々良いSSづくり
を行っていきます。お客様との
関係をより良いものにして、辰
年の昇り龍のような実績を出し
ていきましょう。