

ガソリンスタンド 業績改善 チャンネル

**SS専門
コンサルティング会社
スキルパス株式会社
代表：谷口竜司**

今回のテーマは・・・

中小SS社長 の仕事③

中小SS社長の仕事③

お客様に選ばれ
る度合いを高め
続けよう！

中小SS社長の仕事③

ガソリンスタンドがお客様から選ばれるには、

①立地

②設備

③運営

この3つのレベルが高くなければ選べない。

中小SS社長の仕事③

但し、中小SSは立地や設備で勝負するのは難しい。
運営力で勝負する。

中小SS社長の仕事③

運営力の中でもとりわけ「ガソリン価格が安い」は重要

→しかしこれも難しい

中小SS社長の仕事③

ではどうするか？

→商品戦略と営業
戦略が大事になる

中小SS社長の仕事③

- 商品戦略
- ポイント：自社の強い商品・競合が扱わない商品で勝負する
- 燃料→配達に特化
- 競合が力を入れていないカーメンテ
- 手洗い洗車・コーティング・車検・車販等

中小SS社長の仕事③

- 営業戦略
- ポイント：効率化とはあえて真逆をやる
- お客様に寄り添う
- 面倒くさいことをやる
- 助けに行く
- 地域活動に参加する

中小SS社長の仕事③

営業戦略

お客様に寄り添う

具体例

中小SS社長の仕事③

「名前＋クルマ＋日常」の記憶

- お客様の名前と車種・ナンバー・給油の頻度を覚える
- 「〇〇さんこんにちは！今日は洗車も一緒にされます？」
- 「この前タイヤの空気圧見ましたが、今日は大丈夫そうですね」

中小SS社長の仕事③

お客様の「変化」に気づく・声をかける

- 車を買って替えたお客様に、「新車ですね！すごく似合ってます」と声をかける。
- お子様連れのお客様に、「もう〇〇ちゃん、歩けるようになったんですね」と成長に気づく。
- 長く来ていなかったお客様に「最近どうされてました？ お元気そうで安心しました」と話しかける。

中小SS社長の仕事③

“売り込み”ではなく“共感の提案”

- 「今の季節、バッテリーが劣化しやすいんです。〇〇さん、お車良くお使いになられていますよね。念のため点検しておきましようか？」と、お客様の状況に寄り添った提案。
- 「洗車機通すだけじゃ、最近の黄砂は落ちきらないんです。時間あるときに手洗いもしてみませんか？」など、プロ目線の気遣いを伝える。

中小SS社長の仕事③

デジタル&アナログで「ぬくもり」を提供

- オイル交換や車検後に、整備士直筆の「一言メッセージ」を渡す。
- 例「〇〇様、オイル交換ありがとうございました。エンジンの調子良さそうでしたよ。また3000km後にお待ちしてます！」
- 車検後のハガキやDM・LINEチョコで、「6ヶ月後の無料点検」の案内とともに一言メッセージを添える。

中小SS社長の仕事③

絆を深めるイベントの開催

- 夏休みの夕方15時～19時まで夕涼み祭り。抽選会・かき氷・ボールすくい・キッチンカー・かぶとクワガタ販売・自然の石けん作りなど
- 日曜休みの整備工場のピット前エリアにて地元の野菜や名産品を扱った「マルシェ」を月1回で定期開催
- 冬の「ホットドリンク無料デー」など、季節に合わせたミニイベント
- 元売・商社のカードキャンペなどに合せて、もれなくプレゼント・抽選会（ガラポン・ダーツ）・モルック・ちびっ子スーパーカー・着ぐるみジャンケンなど

中小SS社長の仕事③

まとめ・・・

- ①中小SSは運営力で勝負する
- ②商品戦略と営業戦略
- ③お客様に寄り添う営業

ご相談・お問い合わせ

090-8039-5945

ryu@hs.catv.ne.jp