

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②

中小SS社長の仕事②

マイナスを

無くす努力を

続ける

中小SS社長の仕事②

売れるSSになるためには...

**お客様に選ばれる
度合いを常に高める
こと**

中小SS社長の仕事②

- **商品やサービスをどのお店で買うかの決定権は100%お客様にある。**
- **そのお客様に自分の会社・お店が選ばれるようにしていくこと・競合他社よりすぐれたものにするこ
と、それが社長の仕事。**

中小SS社長の仕事②

なぜこの話をするかというと・・・

- コーティングを始めた
- 最新の洗車機を設置した
- カーリースをスタートさせた
- 車番認識カメラを導入した
- 顧客管理システムを刷新した
- WEB広告を出稿した
- LINEやアプリ・ポイントで囲い込みを始めた

でも実際は業者が言うほど伸びない・・・

中小SS社長の仕事②

そもそもお客様から選ば
れるお店になっていない

→選ばれる度合いが
低い！

中小SS社長の仕事②

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②

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②

中小SSは運営力を
上げて欲しい。が、
その前に・・・

中小SS社長の仕事②

まずは
「マイナス面」を
無くすことから

中小SS社長の仕事②

- マイナス面とは・・・
- **従業員の接客レベルの低さ**
- **ずさんな店舗管理**
- **ルール不在**
- **場当たりの判断**

中小SS社長の仕事②

・ マイナス面とは・・・

- ①無愛想・目を合わせない・挨拶なし
- ②スタッフの見た目がだらしない
- ③店や機器が汚れている・壊れている
- ④押し売り・強引な営業・いい加減
- ⑤スタッフ同士が店内で雑談・私語・スマホ

中小SS社長の仕事②

①無愛想・目を合わせない・挨拶なし

- 「いらっしゃいませ」の声がない
- ただ突っ立っているだけ
- 接客中に目線が合わない
- ほぼ無言で給油だけして終わり

→声出し訓練・笑顔の練習・接客
フローを作ってロールプレイ練習

中小SS社長の仕事②

②スタッフの見た目がだらしない

- ユニフォームが汚れている
- 帽子がヨレている
- 髪がボサボサ、ヒゲや爪が不潔
- 名札がついていない、名乗らない

→始業時に「ユニフォーム点検・髪型・名札などのチェックシート」を導入。汚れたユニフォームは会社負担で定期交換

中小SS社長の仕事②

③店や機器が汚れている・壊れている

- 計量器の画面が指紋だらけ
- トイレが臭い
- 便器・洗面所が汚れている
- トイレトペーパーが切れている
- 換気扇ホコリだらけ
- 植木が枯れている、外壁が黒ずんでいる

→日次・週次の清掃チェック表＋朝夜の見回り。チェックリスト（例：トイレ・計量機・待合室など）を導入。毎週「美化当番」を交代制で任命し責任意識アップ

中小SS社長の仕事②

④押し売り・強引な営業・いい加減

- タイヤやオイルを「今すぐ交換しましょう！」としつこく言う
- 断っても「本当にいいんですか？」と粘る
- 女性客・年配者に対して上から目線で説明
- スタッフによって言うことが違う

→会社の不良基準を作る。提案トークをマニュアル化する。ロールプレイ練習

中小SS社長の仕事②

⑤ スタッフ同士が店内で雑談・私語・スマホ

- 接客の合間にメンバーが大声で笑う
- 自分のお客じゃないと知らんふりで通り過ぎる
- 困っているお客様がいてもお客自らが声をかけてくるまで知らん顔・タオルたたみ続ける
- 仕事中にスマホを見ている

→接客中は「見られている意識」の徹底。業務時間中の私語・スマホ使用は「注意対象」とすると明文化。

「良い接客」と「NG例」を動画で共有。悪しき事例共有。

中小SS社長の仕事②

まとめ・・・

①選ばれる度合いを常に高めること

②まずは「マイナス面」を無くす

ご相談・お問い合わせ

090-8039-5945

ryu@hs.catv.ne.jp