

# 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・・・

**「人」 で選ばれるss ①**

人で選ばれるSS①

自動販売機SSで  
はなく 人で選ば  
れるSSに向かっ  
ていく

人で選ばれるSS①

その1番は、  
顔・名前・車  
を覚える

人で選ばれるSS① お客様を覚える

人は自分のことを覚えて  
もらえると、「私はこの  
お店にとって大切な客な  
んだ」と無意識に感じて、  
承認欲求が満たされる

人で選ばれるSS① お客様を覚える

**承認欲求が満たされたお客様は、従業員への心理的ハードルが下がり、その結果、提案に耳を傾けやすくなる**

**→購入率が上がるという流れが生まれる。**

## 人で選ばれるSS① お客様を覚える

- 本来、人間関係は時間をかけて信頼を構築するが、「名前を覚えている」という事実が、心理学でいうラポール（心理的な橋）を一気に短縮する。



人で選ばれるSS① お客様を覚える

また副産物として、お客様は「知り合いには文句を言いつらい」という特性があり、人間関係が形成されるとクレームは自然と下がっていく。

人で選ばれるSS① お客様を覚える

- **客数の多いSSは「車番認識システム」や「タブレットのナンバープレート管理」をしっかりと行うことです。**
- **350KL/月販売の顧問先SS例**

人で選ばれるSS①

2つ目は、

「説明の丁寧さ」

## 人で選ばれるSS① 説明の丁寧さ

- 例えば、SSメンバーがお客様のお車の不良・要注意に気がついたときにまずはそのことを伝えているか
- 「バックランプが切れていますよ」などがまさにそれ

## 人で選ばれるSS① 説明の丁寧さ

さらにいうと、口頭でそのことを伝えるだけでなく実際にその箇所を見てもらうなどを行うことです。自分の目で見ることでお客様は状況をしっかり理解してくれる

# 人で選ばれるSS① 説明の丁寧さ

作業などでお車を預かった場合は尚更。いただいた作業以外で不良・要注意が発見されたら、

- ①ピットにお呼びして状態を直接見ていただく
- ②直接見せないにしても、タブレットで写真を撮ってお客様にお見せすることで臨場感を持ってもらう
- ③新品とお客様のそれを比較して見せる

※具体的にどれくらい劣化してるかが一目瞭然

人で選ばれるSS① 説明の丁寧さ

口先だけで不良をお伝え  
するのではなく、実際に  
自分が動いてお客様が状  
況をより深く理解出来る  
ように汗をかくこと

人で選ばれるSS①

3つ目は、  
「お客様を深く  
知る」



人で選ばれるSS① お客様を深く知る

**①車の利用目的を明らかにすること**

**通勤や通学で使っているのか、  
買い物や送迎がメインなのか、  
また週末レジャーなどに車を使っているのか**

人で選ばれるSS① お客様を深く知る

## ②家族構成を知ること

小さな子供がいるとか、中高生の部活を応援してそれに車を使っているとか、ペットが乗っているなど。

人で選ばれるSS① お客様を深く知る

### ③車の状態と来店サイクルを知る

- ・外側からわかるボディやタイヤの状態を把握する・車検時期を見る
- ・またそのお客様が頻繁に来店するのか、または滅多に見ないお客様なのかということで提案の仕方も変わってくる

人で選ばれるSS① お客様を深く知る

「日々使う道路を聞く」のほうか

例えば、冬場川沿いの道路は凍結するとか、営業で早朝に車を使うことが多いので朝は滑りやすいなど

これらの状況を知った上でそれに合った“運転の仕方”や“タイヤのお勧め”をする

# 人で選ばれるSS①

## まとめ

- 顔・名前・車を覚える
- 説明の丁寧さ
- お客様を深く知る

ご相談・お問い合わせ

090-8039-5945

[ryu@hs.catv.ne.jp](mailto:ryu@hs.catv.ne.jp)