

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・・・

車検は狩るな育てろ！

～これからのSSは“農耕型経営”へ～

問題提起

車検獲得に疲れていませんか？

- チラシ配布やポスティング
- Google広告
- 楽天車検などweb広告
- 値引き集客
- LINEクーポンばらまき

→こういったことで獲得を続けている。
そして、行動を止めると売上が落ちる。

→獲物を狩るようにお客様を獲得。狩猟型。

狩猟型

【狩猟型経営】

- 新規客獲得中心
- 広告依存
- 値引き依存
- 担当者依存
- 今月の数字優先

→ 常に次の獲物を探し続ける

しかし、これだといつも現場は大車輪で動いていなければならない。また、会社も広告費をかけ続けなければならない。

農耕型とは

【農耕型経営】

給油客のことを知って

安全走行の提案をし

相談してもらえる関係づくり

作業客からデータ・次回につなげる

最終的に“生涯取引”にもっていく

→ 時間とともに売上が積み上がる

狩猟型と農耕型

フロー客

- たまたま1回買ってくれた。次は未定

ストック客

- 何度も買ってくれる。お店のファン

重要なこと

狩猟型は“点”

農耕型は“面”

**短期売上ではなく、地域との関係を
積み上げる。**

SS本当の強み

**ガンリンは典型的なコモ
ディティ商品。また、ド
ライブスルー洗車も然り。**

※コモディティ商品 = 日用品

SS本当の強み

**一方作業や車検はその
都度、従業員が作業を
行い完成させる**

作り置きが出来ない

SS本当の強み

- **クルマは、同じ時期の同じ車種であっても使われ方が違うと状態が全く違う**
- **そのため1台1台全て違う対応が要求される**
- **それゆえ経験が大事になる**

SS本当の強み

**SSが行っている各種の作業
や自動車整備の本質が、工
業製品の大量生産ではなく、
1対1のドクター（主治医）
のような人間関係と職人技
に依存するビジネス**

SS本当の強み

- 元売りのような大企業が一番やらないビジネス。大量生産できない・マニュアル化・均一化されにくい・標準化がしにくい
- 非常に生業（なりわい）的なビジネス。だからこそそこに突破口がある

SS本当の強み

整備工場は7万8,000~9000

(ちなみにコンビニは5万5,000)

その多くが、

社長+整備士2~3人+事務 (奥様)

**なぜこの規模か？生産性の低さと
タスク過多 (やることが多い)**

生涯取引という考え方

1回の車検を売るな

10年の関係を作る

生涯取引という考え方

• 車検 1回 粗利 3,5万円

VS

• 車検 5回 粗利 17,5万円

• オイル 20回 @ 5千円 粗利 10万円

• タイヤ 3年に1回 3回 粗利 6万円

• 洗車 月2千円 粗利 24万円

• 保険・乗り換え・紹介 15万円

合計72.5万円

生涯取引という考え方

- 100KLSS 1500台程度の固定客

この3分の1でも生涯取引ができれば
72.5万円 × 500台 ÷ 3億6千万円

3600万円/年

300万円/月

農耕型の現場会話

「前回長距離行かれるって言ってましたよね」

「娘さん免許取得されました？」

「そろそろスタッドレスですね」

「困ったことがあったら相談してね！」

→ “記憶”で戦う

→ 一番に思い出してもらおう

関係性で選ばれるSS

売る店ではなく
“相談できる店”へ

困った時に最初に思い出
される存在になる。

関係性で選ばれるSS

そして、作業など購入してくださったお客様のデータを使って、「次回の購入」と「車検獲得」を行っていく。

LINE活用も関係性を大事に運用

- 売り込みLINE ×
- 割引券ばらまき ×
- 乗り換え相談LINE/お互いの都合 ○
- 季節の挨拶・自己紹介（自己開示）
- 安全走行のヒント
- 省燃費運転の豆知識
- 地域情報・メッセージ

LINE活用も関係性を大事に運用

**直線 1 Km圏に
コストコが出来た
山梨のフルSSの
奮闘記**

LINE活用も関係性を大事に運用

- コストコが進出したが、そのお店は、価格もフルサービス体制も従来と同じ
- 唯一変えたのは「接客」と「人の関係性」だった。エース級の女性スタッフを投入し、一人ひとりに丁寧に向き合う姿勢を徹底

LINE活用も関係性を大事に運用

- 初の地域イベントとなった感謝祭では、1kmを超える車列ができる盛況ぶりを見せた。
- 象徴的なのが、LINE配信による発信だ。そこに並ぶのは割引情報ではなく、“人柄”がにじむ。
- 『クーポンの合言葉は「ただいま」』
私たちに「おかえり」と言わせてくださいね♡
今日も皆さんとお会いできて幸せでした。
明日もまたここで！

これから生き残る会社

生き残る会社は3種類

- 圧倒的価格
- 圧倒的専門性
- 圧倒的関係性

中小SSは“関係性”を磨く

これからのSSは“農耕型経営”へ

・まとめ

安売りではなく

“また来ます”を増やす

われわれ中小SSは、農耕型で
お客様育てをし、“生涯取引”
をしてもらえることを目指す

ご相談・お問い合わせ

090-8039-5945

ryu@hs.catv.ne.jp