

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・・・

ガソリンを 高く売る方法

雑談がてら . . .

30年程前、私の勤めている会社に某元売りから「まわりのSSより10円高いガソリン価格で売って、販売量を伸ばしてもらえないか」という依頼があった。

雑談がてら・・・

**結果からいうと、
それをやり遂げた。**

何をやったのか？

雑談がてら . . .

やったのはいわゆる ポイントセービング

- ・非常に支持され数量を伸ばすことが出来た
- ・ビーズ玉進呈。その要因は、1,000円に1個、1個が100円相当の還元（還元率10%！）

雑談がてら . . .

詳しくいうと...

- 100円といっても実際に交換に来る人はそれ程多くない。われわれは50%の人が交換に来るという設定だったが、そこまでもいなかかった。
- 半分しか交換に来ないので、実際の運営コストは50円/個の還元。

雑談がてら . . .

- ビーズ1個で、例えば、缶コーヒー1本と交換可能。上代は100円だけど仕入れは50円が入る。
- それでさらに50%で25円の還元で、お客様は購入額の「10%・100円」という大きな還元率を感じなが、運営側のわれわれは25円の負担だった。

ガソリンを高く売る方法

言い換えると、

高くても買って

もらえるお店、

ということ。

ガソリンを高く売る方法

**実際、周辺より
ガソリンが2～5円
高くても売れてい
るSSはある。**

ガソリンを高く売る方法

では、

高くても買って
もらえるお店と
はどんなお店？

ガソリンを高く売る方法

ひとことて言うて、

ガソリンではなく

「便利と安心」を

売っているお店。

ガソリンを高く売る方法

ある調査で「SSを選ぶ基準」は、

価格75%

場所61%

つまり、価格と同じくらい「使いやす
い場所」が強い選択理由。

ガソリンを高く売る方法

また、石油連盟の調査では、

- いつも利用するSSを決めている 39%
- ほぼ決めている 46%

合わせて85%が、利用するSSをある程度固定している。

ガソリンを高く売る方法

- お客様は毎回、地域最安値を調べて動いているわけではない。
- 「いつもの店」を持っている。
- この“いつもの店”に入ることが、価格競争から抜け出す第一歩。

ガソリンを高く売る方法

**高くても売れ
ているSSの
3つの特徴**

高くても売れているSSの3つの特徴

1. 生活動線上に

あり入りやすく、

出やすい

高くても売れているSSの3つの特徴

重要なのは、単に家から近いことだけではない・・・

- ・通勤・通学・買物の途中にある
- ・入り口と出口が分かりやすい
- ・給油レーンへスムーズに入れる
- ・待たされない
- ・精算や給油操作が簡単
- ・給油後すぐ道路に戻れる

高くても売れているSSの3つの特徴

お客様はガソリン代だけでなく、時間と手間も含めて店を選んでいる。

例えば、周辺より3円高くても、40L給油した際の差額は120円です。120円安くするために、遠回りし、混雑店で待ち、入りにくい店へ行くか。忙しい人ほど「近くて早い店」を選ぶ。

したがって、立地が同じでも、
「あの店は入りやすい、待たない、出やすい」
と思わせる店は強い。

高くても売れているSSの3つの特徴

- ・ 立地や設備は経年劣化したSSは変えられない。
- ・ 十字架を背負っている面はあるが、やれることもある。

ドライブウェイに・・・

- ①従業員の車・軽トラを置かない
- ②圧迫感のあるタイヤラックなど撤去する
- ③使わなくなった機材が店頭に置きっぱなし
- ④お客様から一番給油しやすい場所にパイロンをおいて給油出来ないようにしているお店

なんでわざわざお客様が使いにくいようにしているのか？と思う。某空港SS。

高くても売れているSSの3つの特徴

1つ目は、
生活動線上にあり
入りやすく、出や
すい

高くても売れているSSの3つの特徴

2. スタッフに安心して任せられる

※困ったときに助けてくれる店

高くても売れているSSの3つの特徴

2. スタッフが「安心」を提供している

J.D.パワーのSS顧客満足度調査では

フルサービス店の満足度に対する影響度は、

スタッフ：31%

サービスオペレーション：21%

店舗施設：20%

となっており、「スタッフ」が最も大きな要因。

高くても売れているSSの3つの特徴

ここでいう「スタッフ＝接客」ということで、単に大きな声で挨拶することではない。

- 給油機の操作に迷っていたらすぐ来てくれる
- タイヤが減っていたら教えてくれる
- 空気圧を見てくれる
- 無理に商品売りにつけない
- 高齢者や子ども連れに配慮してくれる

高くても売れているSSの3つの特徴

お客様の本音は、

「数百円安いことより、
車のことで困ったとき
に助けてくれる方が
安心」

高くても売れているSSの3つの特徴

- 価格が全て、安いことが全て、
という人もいると思うが、色々
な調査から人口の10～15%
程度といわれている。
- 残りの85%の人は安いに越し
たことはないが、品質・サービ
ス・納得感を重視。

高くても売れているSSの3つの特徴

私の母親などまさにそうで、
行きつけのガソリンスタンドでクルマのアドバイスをもらっていた。

運転している間、車に関して大きなトラブルはなかった。家から5分の距離。わざわざカーディーラーにいったり、整備工場に行くこともほとんどなかった。

高くても売れているSSの3つの特徴

2つ目は、

スタッフに安心して
任せられる

※困ったときに助けてくれる店

高くても売れているSSの3つの特徴

3. 「いつもの店」 になっている

お客様を1台ではなく、
1人として見ている店

高くても売れているSSの3つの特徴

- いつもありがとうございますと声かけ
お客様の車や利用状況を覚えている
- 前回の作業後の状態を気にかける
- 車検月やタイヤ交換時期を把握している
- LINEなどで必要な情報だけを届ける
- 車の相談に対して最後まで対応する

高くても売れているSSの3つの特徴

この情報を現場に丸投げするのではなく、

- 個人的にはメモして覚える
- SSとしては朝礼で今日作業来店されるお客様情報の共有
- 会社としては、顧客データ管理（PC・タブレット・紙）を行っている。

高くても売れているSSの3つの特徴

お客様が・・・

「自分の車のことを分かってくれている」

「車のことは、あの店に聞けばいい」

と思えば、少々価格差では他店へ移りにくくなる。

高くても売れているSSの3つの特徴

したがって第三のポイントは、

給油客を、信頼関係

のある“いつものお客

様”に変えていること。

高くても売れているSSの3つの特徴

3つをひとことでまとめると

- 高くても売れるSSは「便利・安心・なじみ」で価格差を超えている店。
- 早く済む・困ったら助けてくれる。
自分のことを分かってくれる。だから
少しくらい高くてもその店に行く。

まとめ

高くても買ってもらえるお店

1. 生活動線上にあり、入りやすく出やすい
2. スタッフに安心して任せられる
3. 「いつもの店」になっている

ご相談・お問い合わせ

090-8039-5945

ryu@hs.catv.ne.jp