

なるほど新発見！ フォーカス 販売店

有限会社 望月自動車販売様

本社 静岡県裾野市伊豆島田679-8

代表 望月千年取締役

創業 平成9年12月

社員 販売1名(社長)、サービス3名、事務2名
計6名

静岡県東部、その名の通り、富士山など3つの山の裾野に位置する裾野市。山梨県出身の望月千年社長が1997年、24年間勤務した整備工場を離れて独立、開業した望月自動車販売様。ダイハツ車の取り扱いが創業当初から始まり、年を追うごとに販売台数を増やして、ベストピット店、グランドピット店へと、ハイスピードで駆け上がってきました。しかもこの10年ほどは、ほぼコンスタントに100台をクリア。しかも驚くことに、そんな望月自動車販売様の販売担当が社長ただ1人であること。そこにはどんな取り組みがあるのでしょうか。



毎月最低1回の折り込みチラシが 実績確保の要

直近、10年間の望月自動車販売のダイハツ車販売実績は、2010年に90台となった以外、すべて100台を超えており、2013年には160台という過去最高の数字を記録。2011年からは3年連続優秀販売店として表彰を受けている。同社は、望月千年社長が40歳で創業した。工場を建てたのが、開業7年後の2004年。すぐに認証を取り、その3年後にショールームを開設。ポーター、バックフェンス、大型広告塔を設置してダイハツ色を鮮明にしたのが、2013年4月だ。グランドピット店に昇格したのが2004年だから、工場を持たず、ダイハツのカラーもさほど色濃くない中で、月平均2〜4台のダイハツ車を着実に販売してきたことになる。前にいた整備場がベストピット店だったこと

「お客様は自分が買いたいと思ったときにしか買わないものです。最大10年乗るとして、その1回の買い替えがどのタイミングになるかはわかりませんが、ずっとチラシを打ち続けるのです。売り出し期間とタイミングが合うのが一番ですが、そうでなくても記憶に残れば、別の機会にご来店いただけます。」
チラシを見て来る人はほぼ100%買うつもりであるため、商談をすれば90%以上、即成約につながる、と社長は言う。

お客様の気持ちになって 今何をするか

そうしてダイハツ車を購入したお客様を驚き止め、代替えに結びつけていくために、同社ではまず車検・点検時のオイル交換無料化を実施。さらに、事故の修理や車検・点検整備で入庫したお客様への代車には、今乗られている車を参考にして、お客様のニーズにもっとふさわしいと思われるダイハツの新車を提供する。代車で使った車が気に入って、車検を通した翌週に乗り換えるというケースも、年に2〜3件はあるという。保険獲得に力を入れていることも、お客様とのつながりを強化する方策の1つだ。開業当初は年に24〜25件ほどだった保険の加入数が、今は400〜500件へ、大きく伸びている。現在の管理顧客の50%近くは、同社の取り扱う保険への加入者だ。「お客様が事故を起こされたときは、当社の保険でなくてもすぐに駆けつけてお世話します。全部対応して差し上げると、次の満期日には必ず当社の保険に変わってくれます」と社長。

常にお客様の気持ちを考えて、信用・信頼されるようにきめ細かなお客様対応をすることで、結びつきをより強く、太いものにし、最少人数で高い実績を上げることが可能にしているのである。

「から、ダイハツ車を販売するノウハウは持っていたとはいえ、社長1人で100台レベルのダイハツ車を販売できるのはなぜなのか。その疑問への社長の回答は――。」「チラシですよ。新聞折り込みのチラシを、オープンした翌年の正月から毎月1回、多いときは2回、17年間欠かさず入れています。フェア、感謝祭、商談会、名称はいろいろありますが、期間はだいたい10日間。今年の1月は、3日から12日までぶっ続けてやりました。」
成約台数は10日間、多いときは新車・中古車合わせて15台、新車だけでも確実に7〜8台は出るという。それが全てダイハツ車である場合も少なくないのだから、12カ月で計算すれば、それだけで100台に近い数字になる。



1.「話している間に買ってくれるかどうかはわかります」と社長。このお客様も、その場で購入を決められた。
2.事務所からでもお客様のご来店がわかるように姿見を置いた。少人数のスタッフで対応するための工夫の1つだ。
3.毎月配布する、6万5000部のにぼるチラシが、ホットのお客様を呼び込むのに大きな役割を果たす。
4.道路に沿ってできるだけ多くの新車を展示。のぼりを目立たせてお客様にアピールするようにしている。
5.「大事なのは、新車を購入していただいたお客様とどれだけ長く付き合えるかです。『あの店はいいよ』と言っていただけの店が生き延びられるのです」と社長。



2013年4月にショールームをリニューアル。ポーター、バックフェンス、大型広告塔を設置してダイハツ一色になった。