

板金塗装工場でもできた!!

インターネットを利用した直需獲得 その2

千村尚紀（インターパシフィック代表取締役）

■ネット経由で来店するお客様とは……

当社がネット集客に取り組んでから入庫台数は順調に推移し、わずか3年で直需率50%を達成することができました（グラフ）。その理由のひとつは、どのような人が当社のお客様になるのかを分析し、その客層を意識した広告宣伝をしたことだと思います。

当初はどういったお客様が当社のホームページを見て修理を依頼してくださるのか、はっきりとイメージすることができませんでした。しかし、良いと思うことはすぐに行動へ移し、お客様には修理依頼の動機や仕上がりの感想、ご意見などを聞いているなかで、客層が少しづつ掴めてきました。

ネット集客を始めた頃は、「比較的近

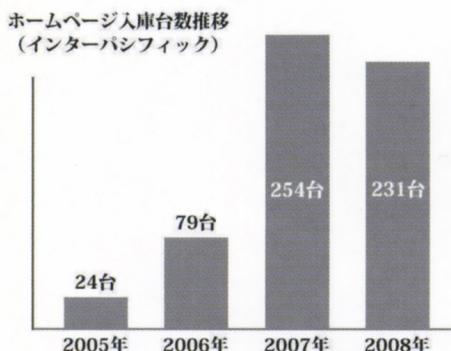
くに住んでおり、自費で安く直したいと思っている」お客様を想定していましたが、のちに私の勝手な思い込みだということが分かりました。料金よりも修理品質を重視するお客様も多くいます。なかには、他県から長時間かけて来店し、修理を依頼してくださるケースもあります。

■広範囲となつた商圏

ネットの通信販売と異なり、車体修理は工場へ入庫する必要があるので、商圈はせいぜい半径10kmくらいと想定していました。当社は神奈川県川崎市に位置し、都心部に近くて道路も混雑しているので、10kmでも場所によっては移動に1時間近くかかります。そのため、自分で

も遠いと感じる場所から来店するお客様がいるとは思ってもいませんでした。

2008年にホームページを通じて入庫した231台のお客様がどこから来店されたのかを分布図にまとめてみました（図1）。赤丸内は当社から半径10kmのエリアです。この地域からは126台（54.5%）、それ以外のエリアからは105台（45.5%）の入庫がありました。来店して修理を依頼されたお客様の半数近くは、当社から10km以上離れた地域からお越しいただいています。驚くことに、静岡県、茨城県、群馬県、さらには新潟県や長野県などの遠方からも修理依頼がありました。これらはすべて保険修理で、200万円以上の協定額となったケースもありました。



インターネットによる入庫台数の推移

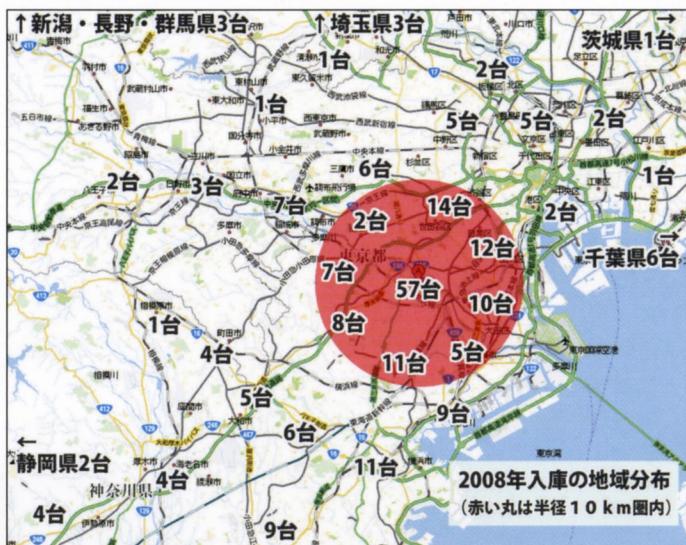


図1

■問い合わせの内訳と受注率

2006年10月にホームページをリニューアルしたことが大きな契機となり、お客様からの入庫が急増しました。厳密にいいますと、ホームページ作成や広告宣伝に費用をかけて増加したのは、「入庫」ではなく「問い合わせ」です。それを入庫につなげたのは、当社スタッフの接客術です。

ホームページを見たお客様が初めて当社に連絡する場合の手段は①電話、②メール、③突然の来店、に分かれます。ネット集客をした場合、メールでの問い合わせが多いように思われますが、当社の統計ではメールが45%、電話が42%、突然の来店が13%です。もちろん、最初はメールでやりとりし、次に電話で商談を進めるケースやその逆のパターンもあります。

当社では、問い合わせから入庫につながる割合はおよそ35%です。3つのいずれの手段でも数字は変わりません。ネット集客を始めた当初は、電話での問い合わせは入庫率が高く、メールでの問い合わせは入庫率が低いと感じていましたが、今にして思えばメールでの応対に慣れていたためそう感じたのかもしれません。

現在は、電話とメールがそれぞれ1日に1・2件で、突然の来店が週に2件程度

となっています。意外に少ないと感じませんか？

■慣れると簡単、メールのやりとり

ネットによる直需開拓を始めた頃は、メールの応対がとても大変でした。受注に結びつくのか半信半疑のまま、何度もメールのやりとりをしていた記憶があります。ところが慣れてくるにつれて、メールがとても便利な連絡方法だと思えるようになり、やりとりも2往復で完結するまでに至りました。応対方法は、特別誰かに教わったわけではありません。問い合わせに応じているうちに、何となくコツを掴みました。

お客様がメールを利用するには理由があります。たとえば、サラリーマンの方は、仕事中に車の修理先を探したり、電話で問い合わせしにくいものです。また、仕事が終わって帰宅した時間では、当社の営業は終わっています。一方、メールを使えば、夜遅くでも要件を送信しておけば、翌日の空いた時間に当社からの返信をチェックできます。

また、損傷部位を撮影した写真データをメールに添付していただければ、概算の修理見積りをお知らせするようにしています。最初は実車を確認せずに金額を提示することに抵抗がありましたが、慣

れると便利な見積りの手段です。お客様にとって、概算料金を含めて知りたい情報がキチンと返信されるかどうかが、来店を決めるうえでの大きな判断材料になるようです。

具体例として、受注に結び付いたメールのやりとりを原文のまま紹介いたし

ます（次ページ）。1件は私が、もう1件は当社のフロントスタッフ・田村が応対したケースです。

■板金塗装はサービス業！

お客様から修理を依頼されたあとも、常々心掛けていることがあります。丁寧な接客や修理品質はもちろんですが、お客様への報告や連絡にはとくに気を配っています。これは当たり前なことだからこそ、怠るとお客様に不安を与え、決して満足していただけません。

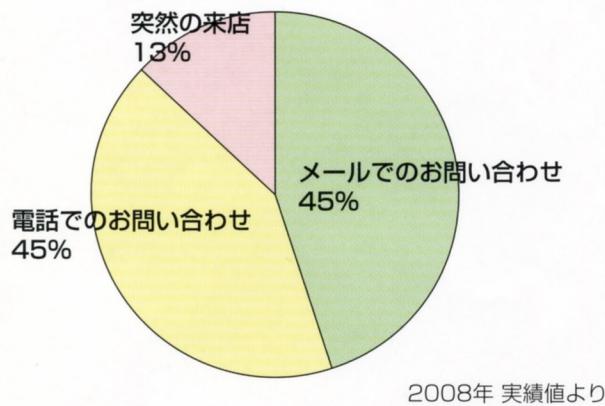
もし私が一般のカーオーナーで、「車をぶつけたら、デーラーではなく町の板金屋さんに大切な愛車を預けますか」と質問されたら、返答に困ると思います。なぜなら、初めての取引であることに加え、車が元通りきれいになって戻ってくる確証がないからです。デーラーの場合、自動車メーカーの看板を掲げているので、お客様に与える安心感は当社のような町工場とは比較になりません。

よって、デーラーを上回る対応を常に意識し、安心して修理をまかせてもらうことに神経を集中しています。作業に時間を要するケースであればあるほど、修理の進捗状況や部品入荷の連絡は積極的にしています。いかにお客様に安心感を与えて、仕上がりに満足してもらえるかが、一般のお客様と取引するうえで大切なことだと思います。

当社でのネット集客による入庫の増加は、ホームページや広告宣伝にお金をかけて問い合わせ件数を増やし、丁寧な接客で受注率を高めることで実現しました。とくに、板金塗装をひとつのサービス業ととらえてお客様と向き合った結果が大きなポイントだと思っています。

次号で最終回となります。ネット集客を通じてわかった市場性や直需客が増えたことによる当社の変化などについてお伝えしたいと思います。

新規のお客様のお問い合わせ手段



千村尚紀氏

インターパシフィック代表取締役およびアイペックの代表取締役として車体整備機器の販売を行なうほか、板金塗装のポータルサイト「鉄金匠ネット」も運営している。



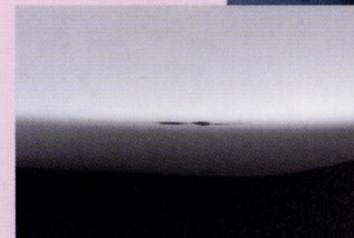
問い合わせ①

■住所 横浜市
■車名 ポルシェ911カレラ

●問い合わせ内容

添付のようにバンパーの塗装が一部はがれてしましました。見た限りでは凹んではないようですが。

修理方法が何通りかあるのだと思いますが、部分塗装、バンパー全体塗装などお勧めの修理の見積りをお願いします。



<当社>

お問い合わせありがとうございます。インターパシフィックの千村と申します。

お写真拝見いたしました。

部分塗装であれば税込36,750円、バンパーを脱着、分解して全部塗装の場合で、税込78,750円となります。

お写真を拝見するかぎり、傷が同じ左側のようすで、部分塗装で充分きれいに仕上がると思います。

ご検討のうえご用命いただければ幸いです。

けのご予約となってしまいます。

ご都合お知らせください。

<お客様>

ご連絡ありがとうございます。

1週間で修理が完了するのであれば、代車は不要です。

今週末（4/21）の予約をお願いします。

<当社>

ご連絡ありがとうございます。

当日お待ちしております。

よろしくお願ひいたします。

●結果

修理代金は見積り通り、36,750円（税込）となりました。その後、車両保険を使った修理で再入庫しました。また、友人の方も紹介してもらい、保険修理の依頼がありました。

●ポイント

修理方法の種類、それぞれの金額、お勧めの修理方法の提案を心がけました。また代車の用意や納期についても説明しました。バンパーの修理で入庫されるお客様は、車を大切にしているケースが多いです。したがって、仕上がりに喜んでいただくとリポートや友人・知人の紹介につながります。

<当社>

ご連絡ありがとうございます。インターパシフィックの千村です。

4/21土曜日のお預かりはできますが、あいにく代車が出払っており、連休前は手配できません。

代車が不要であれば今週末お預かりして連休前に返しできますが、代車がお入用でしたら、連休明

問い合わせ②

■住所

■車名 BMW E91 320 アルピングホワイト3

●問い合わせ内容

バックした際、赤白のガードレールのようなものにRバンパーと右後方フェンダー部分を擦りました。修理金額はどの程度でしょうか？

また、もし依頼する場合23日（火）に入庫は可能か、修理期間がどの程度かかるか教えてください。
よろしくお願ひします。

ちなみに、ディーラーではRバンパー交換と右後方部分のオールペイントといわれました。（部分塗装だと後で色ムラになるとのこと）



<当社>

お問い合わせありがとうございます。

インターパシフィックの田村と申します。

お写真を拝見した限りでは、リヤバンパーは修理可能と思います。

リヤフェンダーの凹み具合がお写真でははっきりしませんが、部分塗装が可能であれば、9万円位になると思います。

23日(火)のご入庫は可能で、日数は1週間位は必要です。

お預かり中の代車が必要な場合は、事前のご予約が必要となります。

実際にお車を拝見させていただければ、詳しい修理方法のご説明とお見積りをすることができますので、事前にご連絡の上、ご来店いただければ幸いです。

よろしくお願ひいたします。

●結果

返信の後、お客様より電話がありました。代車のご予約を受け、用意ができたところで来店していただきました。入庫の際に分かったのですが、埼玉県に住む新車を購入したばかりのお客様でした。来店時に修理方法をいくつか提案し、リヤバンパーは部分塗装、リヤフェンダーは板金とブロック塗装で修

理しました。税込の修理代金は、115,500円となりました。

ホームページに修理事例を掲載したところ、お客様よりご満足いただけたとのコメントを頂戴しました。

●ポイント

ディーラーのフロントマンや営業マンは、板金塗装の見積りが苦手な方が多いようで、リスクのない方法と高めの見積り（自費でも保険修理と同じ見積り）をする傾向があります。今回のケースでもバンパー交換で見積りを行なっています。

写真だけで損傷の度合いを完全に把握するのは難しいですが、「見てみないと分かりません」と答えては受注につながりません。

そのため当社では、分かる範囲で必ず見積り金額を提示します。併せて、「ご来店いただき、実際にお車を拝見させてください」と結ぶのです。このケースでは、メールで回答した金額と実際の修理金額に差異がありますが、理由の説明がつけば問題にはなりません。来店時に丁寧な修理方法の説明や提案を心がけることがむしろ大切です。