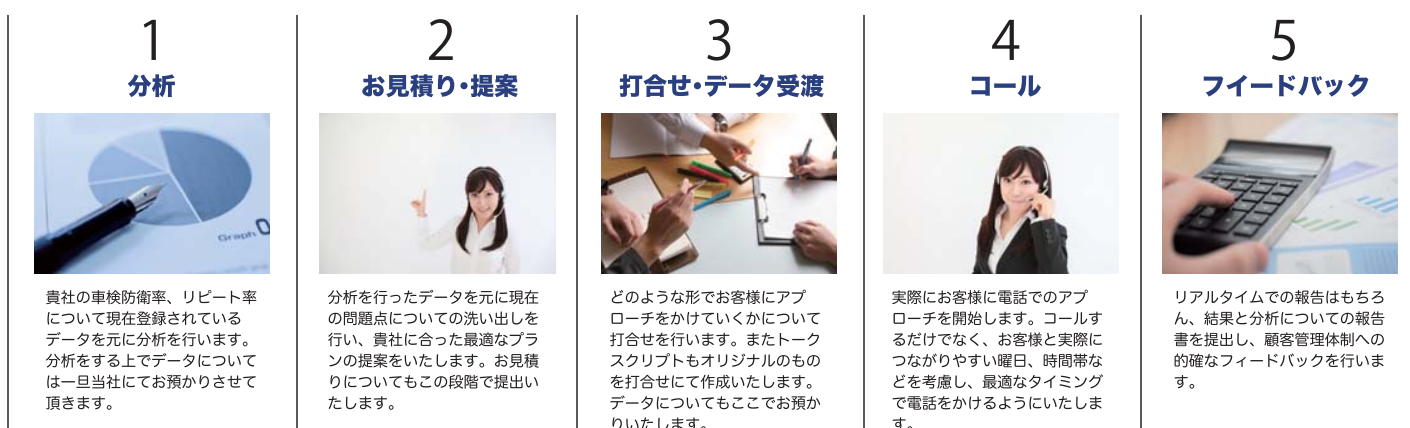


リピートキャッチャー導入フロー



株式会社 ベルティス
代表取締役社長 平井 康博

近年、自動車の販売数は減少傾向にあります。どの業界にも導入期・成長期・成熟期・衰退期があるように、現在自動車業界も衰退期を迎えています。それには自動車の品質向上による買換えサイクルの長期化、消費者の支出抑制、少子高齢化、若年層における興味離れ等さまざまな要因があります。そして、インターネット普及による車両価格情報の崩壊などがさらなる向かい風となっており、販売だけでは業績が伸び悩む企業が増えています。

この時代の逆境を乗り越えるには皆様が築かれてきた”顧客”が鍵となります。

様々な業界、企業がある中で伸びている企業にはある”共通”した考えが多いように思えます。それは、他社がまねできない企業のブランド化に成功しているという点で、その根本にはお客様が満足するサービスを提供しようとする意思があるという事です。お客様に満足して頂くには、「品質」「接客対応」「清潔なお店作り」など無数の様々なサービスを基本として提供していく必要があります。

マーケットが縮小されている以上は今後各社がマーケットシェアの確保にシフトしていきます。その為、前述のサービス体制に加え入庫率・車検防衛率・代替率・保険加入率などを意識した顧客管理を行い、個々のお客様に販売、車検、整備、保険といった複数の商品やサービスでクロスセリング（複数の収益柱）を図ることが他社への顧客流出を防ぐ手立てとなります。既に新車ディーラー・中古車ディーラー・地域 No.1 中古車専門店では良品質のサービスを基盤とした顧客管理体制を構築しています。

私どもは、自動車業界に携わる IT ソリューション事業（自動車販売管理システム・共有在庫サービス・整備システム・自動車業界専門レンタル HP・自動車ポータルサイト運営など）でさまざまなサービスを運営して参りました。そしてこの自動車業界に特化した経験を活かし、この度”リピートキャッチャー”をリリースいたしました。“リピートキャッチャー”はマーケットシェアの確保に必要な一つの有力な武器となり得ます。是非ともこのサービスを有効活用していただきたいと思います。

株式会社 ベルティス

岡山本社	〒700-0944	岡山県岡山市南区泉田 421-20
北海道営業所	〒004-0865	北海道札幌市清田区北野 5 条 5 丁目 19-15
東京支社	〒103-0012	東京都中央区日本橋堀留町 1-2-10
大阪支社	〒571-0073	大阪府門真市北栄本町 19-33
愛媛支社	〒799-0412	愛媛県四国中央市上柏町 3-3
福岡支社	〒812-0016	福岡県福岡市博多区博多駅南 3-5-18
山口開発室	〒755-0026	山口県宇部市松山町 5-9-25

サービスに関するお問い合わせ

お電話でのお問い合わせはコチラ

 0120-923-155

平日 9:00 ~ 18:00

自動車業界専門コールセンター

アウトソーシングで効率的に集客アップ



業界最安値！

リピートキャッチャー 5つの宣誓

1 通話を大事にいたします。
一般のコールセンターとは違い、業界知識を持つ専任のスタッフが対応いたします。貴社の一員としてまごころを込めた会話に努めます。

2 土日も営業いたします。
在宅率の高い土日にもしっかりとコールし、お客様と連絡を取ります。

3 登録作業等、一切不要
データの受け渡しについて貴社内での登録作業は一切ありません。帳票でのデータについてでも当社で対応させていただきます。

4 DM作成、発送をいたします。
面倒なDM発送作業は当社にお任せください。デザインの作成から各種宛名印刷、発送まで行います。

5 正確な分析と迅速な報告
リアルタイムでの見込情報の報告に加え、定期的に結果と分析内容について報告書を提出いたします。

ワケ
伸びてるお店には理由がある！

★★★★★ 店 御用達サービス

業界の状況と企業の課題に対応しきれずお困りではありませんか？



[業界の状況] 販売台数の低下と乗り換えサイクルの長期化

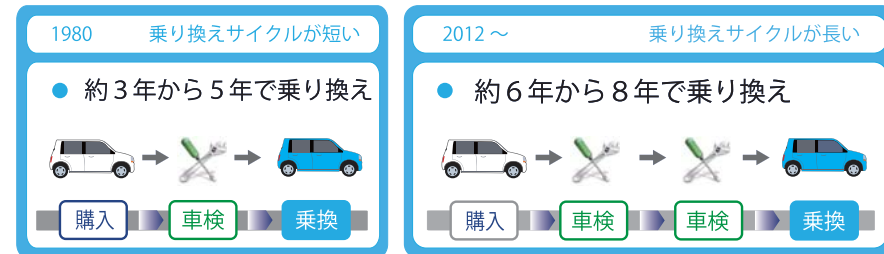
近年、自動車の販売、登録台数は減少傾向にあります。少子高齢化、自動車の品質向上による買い替えサイクルの長期化、消費者の支出抑制…

これらの状況下で生き残るためには、自動車販売の他に車検、保険など複数の商品やサービスなどでクロスセリングを行う事、つまり顧客のリピート率をアップさせることが重要になってきます。



MEMO

乗り換えサイクルの長期化に伴い顧客の囲い込みが急務である事



[企業の課題] 顧客管理の徹底が必要と分かっているが…多忙な業務と社内の問題は避けて通れません

リピート率アップの為にやらなければならない事は顧客管理の見直しですが、徹底するとすれば様々な問題が生じてくるものです。

現在の顧客データの見直しから電話、DMでのバックオフィス型業務が増えるとなると現在のスタッフでは対応しきれず、また新たなスタッフを雇う人件費なども気になってきます。

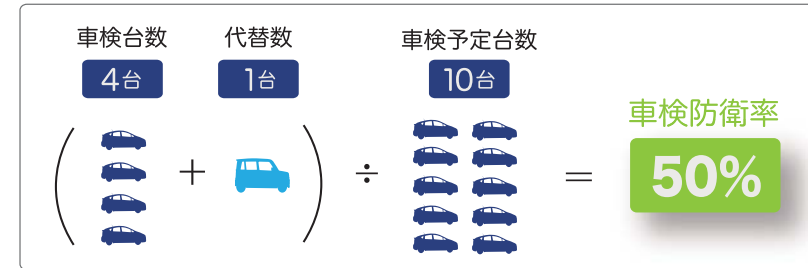
MEMO

顧客管理の徹底が難しく、社内でも対応しきれなくなっているのでは？



STEP 1 まずは現状を把握します

車検防衛率、知っていますか？



車検防衛率は簡単に計算することができます。下の式に当てはめて自社の防衛率を算出してみてください。50%を切っているようなら何らかの対策が必要と思われます。

貴社の車検防衛率

$$\left(\begin{array}{c} \square \\ \text{(車検台数)} \end{array} \text{台} + \begin{array}{c} \square \\ \text{(代替数)} \end{array} \text{台} \right) \div \begin{array}{c} \square \\ \text{(車検予定台数)} \end{array} \text{台} = \square \%$$

[防衛率算出]

自社の車検防衛率がどのくらいあるのか把握しておくことは顧客管理の第一ステップです。

防衛率を算出した上で必要な人員数、コストを考慮し、リピート率アップのための対策を打ち出していきます。一般的に車検防衛率70%を超えているお店は少ないといわれていますが、顧客のリストアップから案内、フォローまでを効率的に行う事でその数字に近づけることは可能です。某ディーラーでは防衛率90%を必達目標として顧客管理業務に取り組んでいるそうです。

MEMO

自社の現状を把握した上で対策を立てましょう

STEP 2 管理対象顧客数の目安を割り出す

販売台数から適正な管理対象顧客数の目安を割り出します。概ね5年間の販売台数が管理対象となる顧客数と言われています。

$$\text{管理対象顧客目安数} = \text{月間販売台数} \times 12 \text{ヶ月} \times 5 \text{年}$$

例1：月間販売台数 100 台の場合

$$100 \times 12 \times 5 = 6,000$$

管理対象顧客目安数

6,000 人

例2：月間販売台数 50 台の場合

$$50 \times 12 \times 5 = 3,000$$

管理対象顧客目安数

3,000 人

貴社の管理対象顧客数

$$\left(\begin{array}{c} \square \\ \text{(新規車検台数)} \end{array} \text{台} + \begin{array}{c} \square \\ \text{(月間販売台数)} \end{array} \text{台} \right) \times 12 \times 5 = \square \text{人}$$

[顧客数算出]

管理していかなければならない顧客数を把握しておくことで電話案内のスケジューリングや人員配置の計画が立てやすくなります。次のステップでは実際の電話件数や必要人員数、コスト等を算出していきます。

MEMO

自社で管理すべき顧客数を把握しておきましょう



低コストで顧客管理するならリピートキャッチャーにお任せください。



[電話件数] STEP 3 電話案内の対象件数を割り出す

電話案内をしていく事で気になるのは、一体一ヶ月でどのくらいの件数をかけることになるのか、ということです。ステップ2で割り出した管理対象顧客数の目安がわかれば、月間で架電することになる件数を割り出すことができます。ステップ3では管理対象顧客数を2400人として計算しており、件数としては600件という結果が出ていますが、繁忙期となればその件数は1.5倍の900件ということになります。閑散期とのギャップが大きいですが、顧客管理の徹底という観点からみれば、繁忙期に他の業務に支障を来すことなく案内をするだけの準備が必要と思われます。無論、電話をかけるだけでなく、それに付随するリストアップや細かな状況の把握などの管理業務が必要になってくるため、通常業務をこなしながらの顧客フォローは難題であるといえます。

MEMO

必要人員を割り出し、現状と比較してみましょう



$$\text{月間架電対象件数} = \text{管理対象顧客数} \div 6$$

例：管理対象顧客数 2,400 人に電話案内をする場合

$$2,400 \div 6 = 400$$

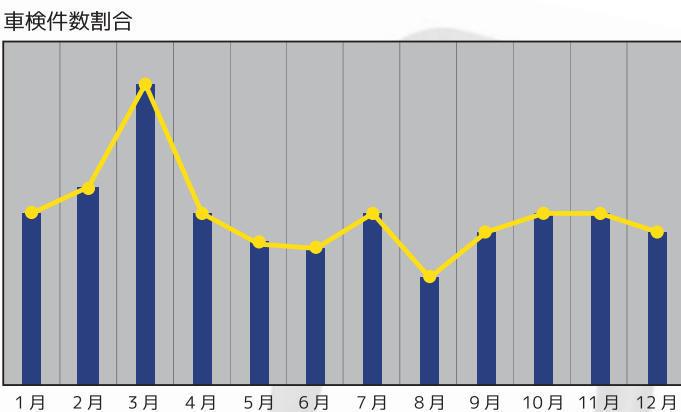
(1人に対して半年間で1回かけることを想定)

車検 点検 オイル 代替

月間架電対象 400人

1回目の電話で不在、折り返しになる確率 50% → 月間架電件数 600件

3月の繁忙期や8月の閑散期を考慮に入れると下図のように繁忙期は平常月の1.5倍の架電件数となることが予想されます



実際の月間平均架電件数

$$\text{月間架電件数} 600 \text{件} \times 1.5 (\text{倍}) = \text{月間架電件数} 900 \text{件}$$

貴社の月間平均架電件数

$$\boxed{} \text{人} \div 6 \times 1.5 \times 1.5 = \boxed{} \text{件}$$

(管理対象顧客目安数) (半年間) (不在) (繁忙期) (月間平均架電件数)

繁忙期に合わせて準備を行い、対応する必要があります

POINT1 リピートキャッチャー 8つの導入効果



車検売上アップ
車検防衛率アップによって車検売り上げがアップします



整備売上アップ
定期点検での入庫が増え、有料作業や部品売上の増収が見込めます



販売売上アップ
車検対象車両の内8%が代替という統計データがあります



買取売上アップ
代替率アップすることにより、下取・買取車両の増収が見込めます。新規・後追い案件のフォローを行う事ができます



営業力アップ
販売担当はコール業務がなくなり整理された顧客情報を参考にして『売ること』に専念できます



顧客満足度アップ
顧客フォローの充実により必然的に企業イメージがアップし、紹介客の増加も見込めます



人件費削減
企業にとって一番の設備投資は人件費です。アウトソーシングによって余計な人件費の削減につながります



広告費削減
整理された顧客情報をもとに、的確な顧客に対してアプローチをすることでより無駄を減らすことができます

POINT2 リピートキャッチャーの特色

特 色	リピートキャッチャー	A 社	B 社
★ 業界専門のコールスタッフが案内いたします	○ 専門スタッフ常駐	○ 専門スタッフ常駐	✕ 専門スタッフ不在
★ 顧客データの形式を選びません	○ 当社システム利用なら提出不要。紙媒体も可	△ CSVデータ提出 紙媒体も可	✕ CSVデータ提出
★ コール以外の月額料金がかかりません	○ 一切ありません	✕ 数千円/月額	✕ 数万円/月額
★ お客様へメール・FAXで連絡を行うことができます	○ 顧客数制限なし	✕ 最低件数制限あり	✕ 1000件から受付
★ リアルタイム+定期報告で迅速かつ正確にお伝えします	○ リアルタイム+定期報告書	○ リアルタイム+定期報告書	△ 定期報告書のみ
★ お客様とのコール履歴を保存いたします	○ 自動バックアップ	○ 自動バックアップ	✕ 手動又はオプション
★ 最適なタイミングでアプローチいたします	○ 自動タイミング算出	○ 自動タイミング算出	✕ 要打合せ
★ ご利用システムへのデータフィードバックが可能です	○ 当社システム利用で精査フィードバック	✕ 利用システムへのフィードバックなし	✕ 利用システムへのフィードバックなし

リピートキャッチャーが
お悩み解決いたします！



煩雑なバックオフィス業務は、ベルティスが代行いたします。



リピートキャッチャーメニュー表



車検、点検、オイル交換、誕生日について電話のみの案内を行うプランです

TELだけバック 電話案内のみ

コールプラン	価格	アプローチ回数	サービス内容	カテゴリ	おすすめバック+	車検6ヶ月前	車検3ヶ月前	車検18ヶ月前	車検12ヶ月前	車検6ヶ月前	車検3ヶ月前
一ツ星店プラン	45円/1件	2回	車検案内 1回/2年 + 法定点検 1回/2年	顧客情報 クワイエーション	車検DM 1回/2年 8円/1件 誕生日DM 2回/2年 8円/1件		【車検】		【法定点検】		【車検】
二ツ星店プラン	55円/1件	4回	車検案内 1回/2年 + 法定点検 1回/2年 + オイル 2回/2年 or 誕生日 2回/2年	入庫率 アップ	点検DM 1回/2年 8円/1件 オイルDM 2回/2年 8円/1件	【オイル交換】	【車検】	【オイル交換】	【法定点検】	【オイル交換】	【車検】
三ツ星店プラン	65円/1件	6回	車検案内 1回/2年 + 法定点検 1回/2年 + オイル 2回/2年 + 誕生日 2回/2年	顧客満足度 アップ	代替DM 2回/2年 8円/1件	【オイル交換】	【車検】	【オイル交換】	【法定点検】	【オイル交換】	【車検】

・電話は車検案内のみ、点検案内のみ、オイル交換案内のみ、代替案内のみのお申し込みはできません。・貨物車の車検案内は年1回となります。
・案内回数はサービス開始時から2年間での回数となります。・車検案内のDMは2年間で1回のみとなります。
・DMについては貴社のロゴを使用いたします。・DMは郵便代は実費がかかります。・金額は税別です。

「TEL だけバック」に加えて車検案内を2回行う事で入庫率をアップします

TELだけWバック 車検の電話案内が2回

コールプラン	価格	アプローチ回数	サービス内容	カテゴリ	おすすめバック+	車検6ヶ月前	車検3ヶ月前	車検18ヶ月前	車検12ヶ月前	車検6ヶ月前	車検3ヶ月前
二ツ星店プラン	55円/1件	3回	車検案内 2回/2年 + 法定点検 1回/2年	顧客情報 クワイエーション 車検強化	車検DM 1回/2年 8円/1件 誕生日DM 2回/2年 8円/1件	【車検】	【車検】		【法定点検】	【法定点検】	【車検】
三ツ星店プラン	65円/1件	5回	車検案内 2回/2年 + 法定点検 1回/2年 + オイル 2回/2年 or 誕生日 2回/2年	入庫率 アップ 車検強化	点検DM 1回/2年 8円/1件 オイルDM 2回/2年 8円/1件	【車検】	【車検】	【オイル交換】	【法定点検】	【オイル交換】	【車検】
四ツ星店プラン	75円/1件	7回	車検案内 2回/2年 + 法定点検 1回/2年 + オイル 2回/2年 + 誕生日 2回/2年	顧客満足度 アップ 車検強化	代替DM 2回/2年 8円/1件	【車検】	【車検】	【オイル交換】	【法定点検】	【オイル交換】	【車検】

・電話は車検案内のみ、点検案内のみ、オイル交換案内のみ、代替案内のみのお申し込みはできません。・貨物車の車検案内は年1回となります。
・案内回数はサービス開始時から2年間での回数となります。・車検案内のDMは2年間で1回のみとなります。
・DMについては貴社のロゴを使用いたします。・DMは郵便代は実費がかかります。・金額は税別です。



車検、点検、オイル交換、代替案内について電話とDMで案内を行うプランです

あんしん基本パック 電話案内とDM発送

コールプラン	価格	アプローチ回数	サービス内容	カテゴリ	おすすめバック+	車検6ヶ月前	車検3ヶ月前	車検18ヶ月前	車検12ヶ月前	車検6ヶ月前	車検3ヶ月前
二ツ星店プラン	55円/1件	2回	車検案内 1回/2年 + 法定点検 1回/2年 + 各DM TEL数同様	顧客情報 クワイエーション	代替DM 2回/2年 8円/1件		【車検】		【法定点検】	【法定点検】	【車検】
三ツ星店プラン	70円/1件	4回	車検案内 1回/2年 + 法定点検 1回/2年 + オイル 2回/2年 or 誕生日 2回/2年 + 各DM TEL数同様	入庫率 アップ		【オイル交換】	【車検】	【オイル交換】	【法定点検】	【オイル交換】	【車検】
四ツ星店プラン	85円/1件	6回	車検案内 1回/2年 + 法定点検 1回/2年 + オイル 2回/2年 + 誕生日 2回/2年 + 各DM TEL数同様	顧客満足度 アップ		【オイル交換】	【車検】	【オイル交換】	【法定点検】	【オイル交換】	【車検】

・電話は車検案内のみ、点検案内のみ、オイル交換案内のみ、代替案内のみのお申し込みはできません。・貨物車の車検案内は年1回となります。
・案内回数はサービス開始時から2年間での回数となります。・車検案内のDMは2年間で1回のみとなります。
・DMについては貴社のロゴを使用いたします。・DMは郵便代は実費がかかります。・金額は税別です。

あんしん基本パックに加えて車検案内を2回行うプランです

あんしんWバック 車検の案内が2回+DM発送

コールプラン	価格	アプローチ回数	サービス内容	カテゴリ	おすすめバック+	車検6ヶ月前	車検3ヶ月前	車検18ヶ月前	車検12ヶ月前	車検6ヶ月前	車検3ヶ月前
三ツ星店プラン	65円/1件	3回	車検案内 2回/2年 + 法定点検 1回/2年 + 各DM TEL数同様	顧客情報 クワイエーション 車検強化	代替DM 2回/2年 8円/1件	【車検】	【車検】		【法定点検】	【法定点検】	【車検】
四ツ星店プラン	80円/1件	5回	車検案内 2回/2年 + 法定点検 1回/2年 + オイル 2回/2年 or 誕生日 2回/2年 + 各DM TEL数同様	入庫率 アップ 車検強化		【車検】	【車検】	【オイル交換】	【法定点検】	【オイル交換】	【車検】
五ツ星店プラン	95円/1件	7回	車検案内 2回/2年 + 法定点検 1回/2年 + オイル 2回/2年 + 誕生日 2回/2年 + 各DM TEL数同様	顧客満足度 アップ 車検強化		【車検】	【車検】	【オイル交換】	【法定点検】	【オイル交換】	【車検】

・電話は車検案内のみ、点検案内のみ、オイル交換案内のみ、代替案内のみのお申し込みはできません。・貨物車の車検案内は年1回となります。
・案内回数はサービス開始時から2年間での回数となります。・車検案内のDMは2年間で1回のみとなります。
・DMについては貴社のロゴを使用いたします。・DMは郵便代は実費がかかります。・金額は税別です。



顧客は財産です。わたしたちがお守りします。

導入おすすめ手順

まずは見える化	さらに定着化	そしてリピート化
STEP1 データクリーニング 車検、法定点検の案内を行いつつ顧客の状況確認、クリーニングをして顧客管理をしていくための基盤づくりを行います。 対象：車検防衛率 50%未満の店舗 最適プラン	STEP2 アプローチ頻度 増 管理顧客に対して定期的に最適なタイミングでアプローチを行うことで来店頻度を高め、お店に定着することを目指します。 対象：車検防衛率 60%未満の店舗 最適プラン	STEP3 アフターフォローの徹底 徹底したアフターフォロー体制を敷く事でお客様のリピート率をより一層高め、さらなる顧客満足度の向上を図ります。 対象：車検防衛率 60%以上の店舗 最適プラン