

平成 24 年 3 月 14 日

# 「カーコンお客様サポート」をサービスメニュー化

～第一弾として、カーコン車検 FC 店を中心に車検・点検アプローチ代行のサービス開始～  
～9 月以降に钣金・塗装、ルームクリニックなどアプローチメニューの拡充を予定～

カーコンビニ倶楽部株式会社

代表取締役社長 林 成治

自動車軽钣金、車検など自動車向けトータルアフターサービスを提供するカーコンビニ倶楽部株式会社（以下 カーコンビニ倶楽部、URL=<http://www.carcon.co.jp>）は、新規のサービスメニューとして、顧客をリピーター化、固定化するためのアプローチを代行する「カーコンお客様サポート」を加え、第一弾として「車検」・「点検」・「オイル交換」のサービスを、本年 4 月から全国の「カーコンビニ倶楽部」および「カーコン車検」へ提供していくことになりましたので、お知らせします。

「カーコンお客様サポート」は、各 FC 店が行う DM やチラシ、電話など顧客に対する各種のご案内業務を、カーコンビニ倶楽部のサポートセンターが代行し、テレホンコールにより徹底した顧客管理を行うことで、各 FC 店の顧客に対するロイヤルティを向上させ、既存顧客の囲い込みをサポートする仕組みです。このためカーコンビニ倶楽部では、「カーコンお客様サポート」の利用に向け、各 FC 店に対して積極的な告知・利用喚起を行っていきます。

昨今の「少子高齢化」や「若者のクルマ離れ」等、自動車業界を取り巻く環境が厳しさを増すなか、カーコンビニ倶楽部では、各 FC 店の「顧客リピーター化」、「顧客との距離を縮めること」を極めて重要な課題に位置付けており、その具体策となるものが「カーコンお客様サポート」です。FC 店が「カーコンお客様サポート」を利用することにより、カーコンビニ倶楽部のサポートセンターが顧客に対するアフターフォロー、顧客データのメンテナンスなどの作業処理を包括的に請け負いますので、大量の業務処理を効率よくシェアすることで、コストを大幅に抑えながら、すべての顧客に漏れのない徹底したアフターフォローを行うことが可能となります。これにより、「カーコンビニ倶楽部」、「カーコン車検」の FC 店は、最も重要であり、かつ、手間を要する「顧客リピーター化」の業務が大幅に軽減されることになり、個々の顧客のカーライフに係る、あらゆるビジネスチャンスにトータルで対応することに注力できるようになります。

また「カーコンビニ倶楽部」、「カーコン車検」の FC 店は「カーコンお客様サポート」を導入することにより、他店とのサービスの差別化が図れるほか、リピート率の向上による経営の安定が期待できます。そこで、当初は、「車検」・「点検」・「オイル交換」のアプローチから開始し、レスポンス結果などを検証のうえ、「钣金」や「カーコンルームクリニック」、「車販」などのメニューを 9 月以降に追加することを検討しており、準備作業を急ピッチで進めています。このように各 FC 店のビジネスチャンスの拡充を図るとともに、アプローチを実施することで得られる貴重な「お客さまの声」を聴取・分析することで、「カーコンお客様サポート」に新たなマーケティング機能を付加し、進化させていく予定です。

「カーコンお客様サポート」のサービスを開始するにあたっては、自動車 TV オークション大手の株式会社オークネットのグループ会社である株式会社オークサービス（本社：東京都千代田区三番町 8-1、社長：関裕氏、資本金：1 億円、以下 オークサービス）から、コールセンターや管理システム等の各種インフラ、運営のためのスキル・ノウハウの OEM 提供を受けています。オークサービスは、TV オークションの会員である自動車販売店を中心に、3 年前から顧客管理のアウトソーシング事業「常連さんリピートアップサービス」を開発・提供しており、現在では管理顧客数 20 万人を超す実績を持つ、この分野における先駆的な企業であります。「カーコンお客様サポート」は、そのノウハウ・手法の OEM 提供を受けて開発されたサービスであり、「カーコンビニ倶楽部」、「カーコン車検」の FC 店は、将来にわたって顧客囲い込み、リピーター化の部分で強力なサポートを得る道筋ができたこととなります。

カーコンビニ倶楽部では、今後も、「カーコンビニ倶楽部」、「カーコン車検」の FC 店と顧客の距離を縮めるような様々な施策の具体化に取り組み、顧客から喜ばれ、FC 店の収益を高めるサービスメニューを積極的に提供していきます。

以上

<株式会社オークサービスについて>

社 名：株式会社オークサービス

設 立：平成 12 年 11 月 28 日

資 本 金：1 億円

代 表 者：代表取締役社長 関 裕

所 在 地：東京都千代田区三番町 8-1

電 話：03-3512-6177

事業内容：

- ・オークネット会員および自動車関連事業者向け経営支援商品・サービスの企画・開発・販売・運営
- ・オークネット会員および提携会場会員向け買取(仕入)支援システムの提供
- ・オークネット関連企業を中心とした決済システムの企画・推進
- ・自動車販売業界への経営支援商品の企画・推進

従業員数：40 名