

お客様の安心と信頼を重要視、中古車保証の大切さを全社で共有

中央自動車販売株式会社

サービス力を磨き続けて地域に根を下ろしながら、さらなる「お客様の安心」を目指して保証付帯に力を注ぐ中央自動車販売。オークネット保証を選ばれる、その理由をうかがいました。



仕入れは車種、車名にこだわらない品質重視。国道が交差する本社筑西店にも様々な車がズラリと並び

●お話を伺ったのは



代表取締役
早瀬浩一さん
中央自動車販売株式会社
④茨城県筑西市西谷貝337-1
⑧0296-24-3686

保証付帯は、お客様との信頼関係構築に欠かせない

「当社では、中古車の保証付帯率8割を目指しています」
そう語るのは、中央自動車販売株式会社の代表取締役、早瀬浩一さん。

同社は茨城県筑西市に本社筑西店と整備工場、栃木県小山市に2店舗を要する中古車販売の老舗です。1952年、浩一さんの父である先代が車の修理・整備を手掛ける早瀬モーターズとして創業。整備工場から始めた事業を販売にまで拡大し、17年前に浩一さんにバトンタッチしました。時代とともにますます事業領域は広がっていますが、同社の強みはやはり出発点であるサービス力に他なりません。

「現在は、中古車情報サイトを介したネット販売が増加し、遠方のお客様とのお付き合いも

増加しています。そんなお客様に、当社の強みである修理・整備、つまりサービス力が提供できないのは不本意でした。だからこそ、中古車の保証に力を入れ始めたのです」

中古車販売の商流がネットに移行する中で、地域のお客様と同じように遠方のお客様にも「お買い求めいただいた車に安心して乗っていただきたい」という強い思いが、全社を挙げて保証を重視することに繋がったそうです。現在では遠方のお客様だけでなく、地元のお客様も含めてオークネット保証をご利用いただき、その申し込み数は続伸しています。

「様々な保証商品を検討しましたが、利用もしてみました。正直、オークネット保証よりも低料金の商品もありますが、たとえば1年目と2年目で保証内容が異なるなど、お客様との信



本社からほど近い整備工場には、板金塗装工場、民間車検場も併設。乗用車・RV車専用リフト7台完備のほか、トラックやバスなどの大型車両にも対応



1.ワンオーナー、シートヒーターなど各車の特徴が目でわかるPOPは、女性スタッフのお手製 2.キッズコーナーは明るく広々としたスペースを確保 3.店内には未使用車も数多く並び



中央自動車販売、早瀬社長のインタビュー動画はこちら

オークネット保証活用術



●中央自動車販売様のオークネット保証活用術_1 全国のお客様に安心サポート オークネット提携工場の魅力を説明

遠方のお客様には直接アフターサービスができないので、安心してお乗りいただくために、保証の大切さを丁寧にご説明します。オークネットの提携工場が全国にあることは、お客様と私たち双方にとって心強いですね。



●中央自動車販売様のオークネット保証活用術_2 説明シートを活用し、 お客様に納得してもらう

お客様メリットが端的にまとめられた、オークネット保証の説明用シートを店舗の商談テーブルすべてに設置しています。過去事例なども掲載されているため、具体的にイメージしやすく、お客様の納得感を高めるツールだと実感しています。

オークネット保証のご案内

保証種類や条件は、17Pをご覧ください
保証のお申し込みはこちら →

業界最大級の保証項目と業界最安値レベルの保証料金
オークネットプラチナ保証ご紹介 →

「保証付帯は最終的には営業マンに返ってくる、と時々話しています。何か不具合があった時、お客様も入っていて良かったと実感されれば、リピートにもつながるわけですからね」
毎月の会議では、店舗ごとの保証付帯件数の報告を義務付け、営業マンが能動的に取り組めるようにしているそうです。同時にネット経由のお客様の口コミ件数も重視し、営業所間で競わせることで、より丁寧な販売に繋がっています。

中央自動車販売は自慢のサービス力に加え、保証付帯を推進することにより、日々お客様との強固な信頼関係を築き上げています。