

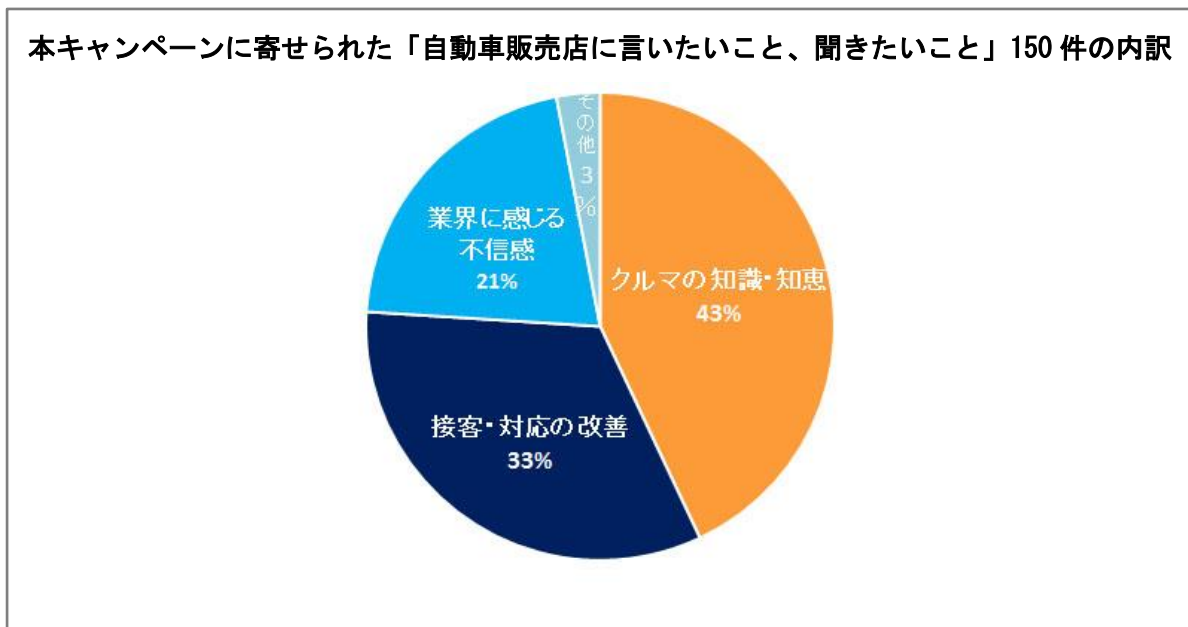
**自動車販売店に求めるもの、「クルマに関する知識と知恵」4割、「良い接客」3割  
「クルマに関するエピソードを聞かせてください」キャンペーン実施  
新ブランドコンセプト「クルマの相談窓口」活動を強力推進**

自動車販売チェーンのオニクス・グループ（本部 東京都世田谷区、社長 鄭敏）は、このほど「クルマに関するエピソードを聞かせてください」キャンペーンを実施し、キャンペーンサイトから応募された方のうち2,240人から、ナマの声を収集いたしました。オニクス・グループは2014年から本格的に、「クルマの相談窓口」というブランドコンセプトを打ち出し、お客さまのニーズや相談事に積極的に耳を傾ける取り組みを強化しています。本キャンペーンはその一環です。

今回のキャンペーンは昨年末から今年春にかけ9週にわたり実施。「自動車販売店に言いたいこと、聞きたいこと」と「クルマに関するエピソード」の2つについて質問し、回答者2,240人から、「自動車販売店に言いたいこと、聞きたいこと」については1,822件、「クルマに関するエピソード」については748件（計2,570件）の回答を収集しました。

ひとつ目の質問「自動車販売店に言いたいこと、聞きたいこと」に対しては、回答者の本音を記した声が多数寄せられ（次頁参照）、そのなかには、回答者がご自身の連絡先をオニクス・グループ側に提供してでも、販売店から直接の回答を強く要望する声が、150件現れました。

オニクス・グループでは、これら150件を「お客さまが自動車販売店とのコミュニケーションを強く求めている事例」と受け止め、その内容を精査したところ、「クルマの知識・知恵」に関連する内容が43%、次いで、「接客・対応の改善」に関する内容が33%、「業界に感じる不信任感」に関する内容が21%と3つに大別されました（グラフ参照）。



オニクス・グループでは、これら150件の回答要望を出された方に対し、お住まいの近隣加盟店、またはオニクス本部より個々に回答を出すと同時に、メッセージの内容をオニクス加盟店全体で共有し、①クルマに関する知識・知恵のお客さまとの共有をより強化する、②接客力・対応マナーを一層高める、③自ら率先して業界の信頼感を高め、不信任感を払しょくする行動をとる一貫したことを徹底していきます。

具体的に②接客力・対応マナーについては、顧客満足向上勉強会を定期的を開催しており、オニキス加盟店スタッフの接客力・対応マナーの底上げに努めています。

加えて、2012年10月にオニキス本部に開設した「お客さま相談室」を通し、それまでは加盟店が個別に対応していたお客さまからの問い合わせ、要望、クレームなどを本部の相談室専任スタッフに集約し迅速な問題解決を実現しています。

オニキスでは今年から新ブランドコンセプト「クルマの相談窓口」を展開し、クルマに関するあらゆることを、気軽にご相談いただける環境づくりを推進中です。今回のキャンペーンからは、多くのお客さまが自動車販売店に対し、セールススタッフよりむしろ相談相手としての役割を求めていることが浮き彫りとなり、クルマに関する疑問・悩みを相談する場の重要性を改めて認識させられる結果となりました。

オニキス・グループではブランドコンセプトの「クルマの相談窓口」を通じ、今後も、クルマに関する悩みや疑問を気軽に相談できる窓口となり、お客さまのクルマのある生活を応援、地域に根差した自動車販売チェーンを目指していきます。

### ■キャンペーンに寄せられた「自動車販売店に言いたいこと、聞きたいこと」の例

地域	性別	年代	「自動車販売店に言いたいこと、聞きたいこと」	
1	愛媛県	男性	30代	価格がわかりにくい。すぐに乗れる状態での価格を表示して欲しい。
2	愛知県	男性	40代	この頃、ハイブリッド車の売れ行きが好調ですが、バッテリーの持ちはどうなのか本音を聞きたいです。
3	未回答	女性	20代	車販売店はなんとなく女性1人では入りづらい雰囲気がありますね。
4	広島県	女性	20代	売ったら売りっぱなしでない、売った後にも相談に乗ってくれる自動車屋さんになってください！！
5	未回答	男性	60代	現在30年付き合いのある車販売店がありますが、やはり一番は信頼感だと思います。彼とは元々は嫁の知り合いということもあり、今では家族ぐるみの付き合いをしています。
6	未回答	女性	20代	今の車とはもう8年の付き合いになるのですが車の寿命は大体何年くらいでしょうか？また、普通車で女性向きのオススメの車を教えてください！
7	愛知県	男性	50代	消費税増税後の車両価格は下がるのでは？
8	未回答	女性	30代	車の本当の価格がよく分からない。すごく値引きされていたりして、誇大表示しているのかと思ってしまう。
9	愛知県	男性	50代	無理やり車を買わされると思って未だにディーラー等に入ったことがない。同じ理由で試乗会にも行ったことがない。
10	愛知県	男性	30代	今日の車は機能や居住性、静寂性、低燃費などにこだわるあまり、家電製品のようになってしまう、運転自体がつまらないモノばかりになってしまった。運転することの楽しみを味わえる車も作ってほしいものだ。
11	岡山県	女性	40代	親身になって話をしてくれる営業マンより、サービス担当者と話させて欲しい。
12	未回答	男性	40代	サポートが甘すぎる。長いお付き合いを理解していない。
13	大分県	男性	60代	お客の利益を、優先した接客をしてほしい。
14	三重県	男性	40代	車の査定基準は、どこで決まるのですか。
15	未回答	女性	20代	エンジンオイルやその他のオイル交換はどのぐらいの頻度で交換すればよいのでしょうか？
16	京都府	女性	20代	車を買うタイミング。時期。賢い乗り換えるタイミング。
17	東京都	男性	50代	ライバル車を見積もりを見せると、値引きに役立つ、ってホントですか？
18	沖縄県	男性	40代	代車にももっと気を配ってほしい。
19	未回答	男性	20代	有料オプションをやたらに押し付けて売りつけるな！
20	兵庫県	男性	40代	車に興味のない人でもわかるような説明と興味を持たせて欲しいです。高い買い物なので、失敗したくないですね。

21	北海道	男性	50代	ちょっとしたリコールでも早く対応して欲しい。
22	大阪府	女性	30代	女一人で販売店に行っても相手にされない。
23	奈良県	女性	60代	客の接待に差別あり！
24	兵庫県	男性	30代	買う人にはすごくベタベタして、見に行っただけの人には対応が悪い。
25	神奈川県	男性	40代	車の値段は聞けば割引して頂けるのか？

【「クルマに関するエピソードを聞かせてください」キャンペーン】概要

共通ポイントサービス Ponta(ポンタ)と連動し、「クルマに関するエピソード」及び「自動車販売店に言いたいこと、聞きたいこと」を募りました。

- ・実施期間:2013年12月2日(月)～2014年1月31日(金)
- ・参加方法:キャンペーンサイトで必要事項を入力のうえ投稿
- ・参加者への対象商品:Ponta ポイント 50 ポイント

【「クルマの相談窓口」について】

「クルマの相談窓口」は2014年から本格展開しているオニクス・グループのブランドコンセプトです。「クルマに関する悩みや疑問を気軽に相談できる窓口となって、お客さまのクルマのある生活を応援する」という、当グループの目指すべき姿を表しています。

オニクス・グループは、このブランドコンセプトを通じて、「接客力や各種サービスの品質の向上、ならびに加盟店間・店内スタッフ間の接客・サービスレベルの均質化」を目指すと同時に、「接客力やサービス品質の高い加盟店スタッフとの会話を通じ、お客さまが購入からアフターサポートまで気軽にワンストップでサポートを受けられる自動車販売チェーンの実現」を目指します。詳しくはオニクス・グループのウェブサイト(<http://www.onix.co.jp/>)をご覧ください。

■オニクス(ONIX)グループ

新車・中古車販売のボランティア・チェーン。株式会社オートコミュニケーションズ(本社:東京都世田谷区、社長:鄭敏)が本部を運営する。日本初の残価設定ローン「ワンナップシステム」を開発、また2014年より新ブランドコンセプト「クルマの相談窓口」を全国展開、ユーザー目線の販売網づくりを推進する。加盟店数約 270。  
<http://www.onix.co.jp/>

【本リリースのお問合せ先】

オニクス・グループ

担当:本部(株式会社オートコミュニケーションズ 塩)

電話:03-3795-0511 Fax:03-3795-0715

担当:株式会社エイレックス(オニクス・グループ広報 平野/吉岡)

電話:03-3560-1855 Fax:03-3560-1290