

2021年11月30日
株式会社ウェブクルー

「ズバット 車買取比較」運営のウェブクルー、 加盟店向けの「コールセンター研修」を実施

-コロナ禍で売上を伸ばす“中古車買取市場の健全化”を目指した取組みを強化-

「ズバット」を中心とした比較サイトを展開する株式会社ウェブクルー（本社：東京都世田谷区、代表取締役社長：藤島義琢）は、2021年11月5日（金）に、「ズバット 車買取比較」加盟店である株式会社東京ユーポス（本社：東京都足立区、代表取締役社長：柏原隆宏）へ、加盟店様向けの「コールセンター研修」を実施いたしました。



「ズバット 車買取比較」は全国展開している車買取業者から地域密着型の車買取業者まで、278社（2021年11月時点）の車買取業者が参加している車買取比較サイトです。

現在、中古車買取市場においては、コロナ禍において需要が高まっている一方で、お客様と買取事業者の間での適正なコミュニケーションがより重要視されています。

こうした中古車買取市場の現状に対し、ウェブクルーは車買取におけるお客様の満足度を向上させ、中古車買取市場の健全化を目指す取組みの一環として、「ズバット 車買取比較」加盟店への「コールセンター研修」の実施を強化することとなりました。

今回、2021年7月に続き、2回目の研修を行った株式会社東京ユーポスにおいては、コールセンターのオペレータースキルの向上を目的とし、実際にお客様とのコミュニケーション時に発生した課題のケースをもとに、より実践的な研修プログラムを実施しました。

ウェブクルーではこのような事業者様への支援を通じて、事業者様自身のサービス改善に貢献し、「ズバット 車買取比較」をご利用いただくお客様の売却体験が満足のいくものになるよう、広い視点でサービス改善に取り組んでまいります。

「コールセンター研修」概要

- 日時：2021年11月5日（金）
- 対象企業：株式会社東京ユーポス
- 講師：株式会社ウェブクルー 渡辺 剛志（自動車事業責任者）
- 内容：① 自社でコールセンターを運営する際のノウハウ
② 一括査定においてお客様に選ばれるためのコミュニケーション手法

研修実施の背景と目的

中古車買取の事業者にとって、コールセンターとは「お客様とのアポイントを取る際、最初にコミュニケーションが発生するタッチポイント」であり、そのときのオペレーターの印象がお客様の売却意欲を左右すると言っても過言ではありません。

しかし、複数の事業者様から「自社でコールセンターを運営しているが、コール業務の基礎を学んだことがない」「成果を出すためにも、お客様との会話で気を付けることなどを知りたい」「コールセンターを運営する上で意識すべきことを知りたい」などといった声を頂戴し、「改善したいけれど、何をどうすればいいのかわからない」という課題を抱えている事業者様が多いことを認識しました。

そこで今回、テレマーケティング営業やコールセンター事業責任者の経験を持つ渡辺より、コールセンター側の視点、お客様の視点それぞれで考慮すべきポイントを解説し、事業者の皆様がコールセンターのノウハウをお伝えする場を設けることにいたしました。

この研修によりコールセンターでの対応の質が向上することで、査定を申し込んだお客様には「話しやすい」「わかりやすく、対応も丁寧」「この会社になら安心して依頼できる」といったポジティブな印象を持っていただけるようになり、結果的に「この会社に愛車を買って取ってもらってよかった」とご満足いただけるお客様が増えることを期待しています。

また事業者様に対しては、「ズバット」から査定依頼をお申し込みいただいたお客様の情報をただ提供するだけでなく、このようなプラスアルファのサポートを行うことで「お客様から選ばれ、最終的に成約（売却）していただける事業者」となるための後押しを積極的に行ってまいります。お客様とのやりとりや、成約いただくための営業活動などに課題を感じている事業者様がいらっしゃいましたら、ぜひ一度お気軽にご相談ください。事業者様のお悩み内容に応じて、総合的なマーケティング支援を実施いたします。

研修の様子



今回の研修では「比較サイトを利用されるお客様を“理解”し、適正な対応で顧客満足度を最大化するためにすべきこと」を議論の軸として設定しました。

① 自社でコールセンターを運営する際のノウハウ

コールセンターの運営方法によって、成果は大きく変わります。例えば、オペレーター全員が重要指標や目標数字を常に把握できるようにするためにホワイトボードを使用したり、適正なトークができていないか定期的にロールプレイングを実施してチェックしたりすることはとても有効です。

② 一括査定においてお客様に選ばれるためのコミュニケーション手法

ウェブクルーに寄せられたお客様の声を共有しながら、研修に参加された東京ユーポスの社員の皆様がこれまでの対応を振り返り、どのように改善していくべきかをロールプレイングを交えて議論しました。

研修を受けた東京ユーポスの皆様からのお声

- ・お客様とのアポイントを取ることに集中するあまり、お客様の意向に寄り添う姿勢が疎かになっていたと気づきました。本日学んだことを活かし、次につなげられるようなトークスクリプトを再考し、実践していきます。(O 様)
- ・お客様に弊社の魅力をしっかり伝え、印象を残していきたいです。今回学んだことをしっかり活用して、お客様満足度の向上に努めてまいります。(S 様)
- ・お客様の声にしっかり耳を傾け、お客様のご要望にあった適正なご提案ができるよう努力します。(T 様)
- ・実践に近いロールプレイングを行うことで、お客様に対する接し方がとても勉強になりました。アポイントを取ることも大切ですが、お客様をより理解することを心掛け、常に傾聴の姿勢で1件1件丁寧に対応するよう心掛けます。(O 様)

■東京ユーポス 本社営業部 マネージャー 河上 拓也さんより



東京ユーポスは創立以来、お客様満足をすべての活動の原点に置き、買取、販売、ボディコーティング、車内クリーニング、板金、あらゆる分野においてお客様に喜んでいただける会社を目指しています。今回、車買取のビジネスモデルにおいて根幹であるコールセンターのあらゆる部分の強化を目的とし、研修を行いました。今後も社員一同でお客様の満足度を追求し、さらなる飛躍を目指していきます。

■東京ユーポスについて

東京ユーポスは関西圏を中心に全国で 80 店舗を展開しているユーポスグループの一員として、創立以来「お客様満足」をすべての活動の原点におき、お客様から持ちこまれる中古車を査定し買い取る「ユーポス事業」、スウェーデンの高級車を販売する「ボルゴ事業」のふたつの事業を中心に、新車販売から日頃のメンテナンス、そして車を手放されるまでの“車のライフサイクル”すべてに関わる事業を展開しています。

URL : <https://tokyo-upohs.jp/>



■「ズバット 車買取比較」概要

「ズバット 車買取比較」は全国的に有名な車買取業者から地域密着型の車買取業者まで、278 社（2021 年 11 月時点）の車買取業者が参加している車買取比較サイトです。簡単な情報入力だけで最大 10 社の車買取業者に一括で査定を依頼することが可能です。また、中古車オークションでの取引データをもとに中古車の査定相場を独自に算出。車種ごとに査定相場を確認することができます。

日本全国どこからでも気軽に一括査定の依頼が可能、かつ査定を依頼できる車買取業者の数が多いため、高価買取の可能性が高まります。

URL : <https://www.zba.jp/car-kaitori/>



【株式会社ウェブクルー】

ウェブクルーグループは、「保険」「引越し」「自動車」「シニア」「教育」など多様な分野で「ズバット」を中心とする比較サービスを運営し、累計利用者数は 1,500 万人以上を突破。それぞれのプラットフォームを通じて、皆様のニーズと提携企業が扱う商品・サービスをマッチング。経営理念である「見えないものを見えるように わかりにくいものをわかりやすく」を合言葉に、皆様の決断の後押しとなるようなサービスの提供に挑み続けています。

最適な選択につながる情報を消費者の皆様を提供するとともに、消費者の皆様・提携企業の双方に「感動」をもたらすサービスを追及してまいります。

会社名 : 株式会社ウェブクルー

所在地 : 〒154-0024 東京都世田谷区三軒茶屋二丁目 11 番 22 号サントワーズセンタービル 4F

設立 : 1999 年 10 月 1 日

資本金 : 100,000,000 円 (2021 年 3 月末現在)

代表者 : 代表取締役社長: 藤島 義琢 (ふじしま よしたか)

事業内容: WEB マーケティング事業

URL : <https://www.webcrew.co.jp/>