

オニクス・グループ、新ブランドコンセプト「クルマの相談窓口」を導入 全国のオニクス店舗でカスタマーサービスを強化へ

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 10 月 8 日、グループの基本方針として、「クルマの相談窓口」というブランドコンセプトを新たに設定し、加盟店への説明を開始します。同時に、本コンセプトのもとに行動規範(CREDO、クレド)を作成し、各加盟店におけるカスタマーサービスの向上ならびに均質化を図ります。年末までに全国 280 の加盟店への周知を図ったうえで、2014 年からグループ全体で本格展開します。

【経緯について】

ブランドコンセプト新設に当たり、2012 年秋にグループ本部に新設した「お客様相談室」に寄せられたお悩み・不満やご意見、ならびに、本部発行の季刊誌「ONIX PRESS」のアンケートを活用した顧客調査から、お客さまのクルマの購入・維持にあたっての関心あること、困っていること、知りたいことを洗い出しました。その結果、お客さまは大きく 2 点、すなわち、ライフスタイルにあった車種を選択できているかどうか、支払方法とランニングコスト(燃費、保険、メンテナンス)で損をしていないかどうか、の 2 点で不安を抱えている実態が明らかになりました。

こうしたお客さまの不安解消に向け、①お客さまとの会話のなかからライフスタイルに合った車種・オプションと支払方法を提案する、②購入後もしっかりコミュニケーションを取り続ける——ことを基本に、「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、グループの目指すべき姿が形となって現れてきました。

【目的について】

オニクス・グループは、今回のブランドコンセプト設定により、以下2つの実現を目指しています。ひとつは、加盟店スタッフの意識が同じ方向にそろうことで、接客力や各種サービスの品質が向上し、加盟店間、店内スタッフ間の接客・サービスレベルが均質化すること。もうひとつは、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て、お客さまがニーズやウオンツにあった車種を選択でき、また購入時の支払いやランニングコストに対する不安を解消し、さらに購入後もさまざまなアフターサポートを気軽にワンストップで受けられる自動車販売チェーンになることです。

【ブランド・ロゴ】



【行動規範について】

ブランドコンセプトの実現に向け、オニクス・グループでは、5 項目の行動規範(CREDO)を「お客さまへの約束事」として設定し、加盟店への浸透を進めます。CREDO は、スタッフ 1 人 1 人が常時携帯し確認できるようカード大のサイズで作成したのに加え、各店舗内にもポスターとして掲示、来店されたお客さまにご覧いただくことで、お客さまに対し接客姿勢を宣言します。

5 項目の行動規範は以下の通りです。

1. お客さまとの会話を通じて、ライフスタイルに合ったクルマ購入の実現に尽力します。
2. 買い方の幅を広げて、お客さまの納得を得られる具体的なメリットを提示します。
3. 店舗全員が、お客さまの担当である気持ちで接します。
4. ご購入後のコミュニケーション(アフターサポート)の徹底を約束します。
5. 約束のすべてに、「迅速」と「正確」、そして「誠意」をもって努めます。

(5 つの行動規範の解説)

1.はクルマの選び方サポートに関する行動規範です。お客さまのクルマに対する価値観＝ご予算、使い道、生活の中で気になることを理解したうえで、ライフスタイルに合った車種、オプションや装備、ご購入後のランニングコスト、車検も含めてご提案することを約束します。

2.は買い方の選択肢提示法に関する行動規範です。具体的には以下 2 項目をお客さまにしっかりお伝えすることを約束します。第1に、予算に優しいワンナップシステム(オニクスが開発した残価設定ローン)の仕組み、そのメリット、お支払シミュレーションをお伝えします。第2に、オニクスでは全メーカー全車種の中から納得の1台を選べることで、検討される車の将来査定額がいくらになるかの予測をお伝えします。

3.は店舗全体に関する行動規範です。お客さまを直接担当するスタッフだけでなく、店舗スタッフ全員がお客さまとのお付き合いを大切に、担当以外にも店内に、「話せる」があるサポート体制でお客さまに対応することを約束いたします。

4.はお客さまとの関係性に関する行動規範です。お客さまのライフスタイル支援を目的に、車両状態の“安全”に尽力するのに加え、ライフスタイルの変化にも対応し、保険の見直しや車両価値を考慮した買い替えをご提案するなど、“長く付き合うに足るパートナー”となることを約束します。

5.はこれら約束事を果たしていくプロセスについての行動規範です。

オニクス・グループは 1987 年、業界に先駆けて残価設定ローン「ワンナップ」を開発し、以来、お客さま目線に立った自動車販売サービスを提供し続けています。これまでは「損しない買い方を提示する」とのスローガンのもと、主に「買い方」の提案に重点を置いてきましたが、2014 年 4 月からの消費増税が決まり、消費者がクルマの購入に対してより慎重姿勢を見せるであろう環境下において、新たに設定したブランドコンセプトのもと、買い方以前の段階である「ライフスタイルに応じたクルマの楽しみ方」や「クルマの選び方」、買った後の段階で生じる「保険の見直し方」や「クルマの買い替え方」などについても、「相談窓口」としてトータルに提案し、お客さまの「クルマのある生活」をワンストップでサポートしてまいります。

■オニクス(ONIX)グループ

新車・中古車販売のボランタリー・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。残価を設定し、支払い額を最高半分まで後払いできるオートローン「ワンナップシステム」などを開発、ユーザー目線の販売網づくりを推進。加盟店数 280。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 常山/平野)

電話:03-3560-1855 Fax:03-3560-1290