

V字回復にチャレンジする経営者のためのニュースレター

ほっぴ&すてっぴ HOP&STEP 11月号

顧客に感動を与える
“地動説”経営の
発想と実践

今月のトピックス 2011年

- **戦略ケーススタディ** 都城DS “完全勝利の方程式” いよいよ次のステップへ
 - ・ 仮申込書1300件を本申込書に切り替え、なおかつ早期入校を促すための戦略
 - ・ 決め手は2つの早期入校特典と一撃必殺！本申し込み “今日だけ申し込み特典”
 - ・ (同行レポート) 「宅習期間に入校予定」を難なく12月入校に変えさせた面談事例
- **今月の実戦ツール** 「早期入校&今日だけ特典」説明用ツール (iPad版)

900校時代への挑戦

“完全勝利の方程式” 次のステップへ

一撃必殺！本申し込み獲得の秘技

さて、あなたは『ほっぴ&すてっぴ』5月号から7月号で特集した“完全勝利の方程式”を憶えておられるでしょうか？

そうです。都城DSにおいて卒業生の弟妹さんを対象に『スーパー得だ値プラン』という超お得な商品を提案した結果、今年の夏までに、なんと1400件近い仮申込書を獲得した驚異的な“方程式”です。

1400という数字は、都城DSの1年分の普通車通学生に相当しますから、いかに強力なやり方だったかがわかります。

しかし、大事なのはここからです。

いくら多くの仮申込書を手に入れたからと言って、それが本申し込みとなり、入校してもらえなければ意味がありません。

また、『スーパー得だ値プラン』は通年型商品であるために、放っておけば入校時期が2月に集中するのは目に見えています。さらに、危機感を募らせた競合校が、仮申し込みをひっくり返すために、荒技を使ってくる可能性もあります。

つまり、今入手している仮申込書をお客様の進路を問わず、早い段階で「本申込書」に替えること。そして、入校時期を前倒して、繁忙期の教習枠をできるだけ確保しておくこと。この2点こそ、これから募集する上で、最も重要な課題と位置づけることができます。本申し込みを獲得できれば、競合校も手を出せなくなります。

そして東社長は、この2つの課題を突破する“秘策”を、折しも10月の秋の社員研修の真最中に考え出します。

それは「早期入校」と「本申し込み獲得」の両方を狙った特典企画でした。しかも「特典」はすべて原価がかからないもので構成されました。下のツールをご覧ください。

仮申込をされているお客様限定
特典のご案内①

早期ご入校特典

特典としてご利用頂けるプラン	あんしん5	ダブル定額
内容	延長や補習が発生した場合、5時間分まで保証いたします。	最初に3万円支払って、ストレート卒業で25,000円お返しいたします。万一、3万円を超えても追加の支払いは一切ありません。
料金	25,000円	30,000円
12月20日までに入校すれば...	0円(無料)	全額(3万円)ご返金

どちらかひとつお選びいただけます。

お早めの入校がお得です MDS都城ドライビングスクール

指導員が説明用に持参するiPad用に作成したツールです。

早期入校特典は、12月20日までに入校して頂ければ、「あんしん5」と「ダブル定額」の2つの内、どちらか一つを無料でお付けするというものです。ただ、入校後から仮免までの教習スケジュールを作成するため、特典目当てで「ただ入校だけしておく」というお客様はお断りすることになります。でなければ、早期入校の意味はありませんので。

ただ、早期入校特典があるからと言って、すぐに本申し込みをしてくれるという訳ではありません。親御さんが、本申し込みを書いてくれるための条件として、主に次の3つがあります。

1. 進路が決まっている
2. 学校の許可が出ている
3. 本人に入校する意志がある

従って、もしも就職希望なのに内定がもらえていなかったり、学校の許可が出ていなかったりすると、いくら信頼関係のある指導員が勧めても親御さんは本申し込みをすることに躊躇します。

また、親御さんがその気になっていても、お子さん本人が友達に誘われて他校への入校を考えている場合も、本申込み獲得の不安要素となります。

そこで登場するのが、次の特典です。題して「今日だけお申込み特典」。

仮申込をされているお客様限定
特典のご案内② 今日だけお申込み特典

	12月20日まで入校 (3月末までに卒業)	これだけお得
A T 225,000円	1. あんしん5 2. ダブル定額 3. 楽得MT無料 無料でMT免許に切り替えられます。	すべてお付けします MT通常料金 302,000円 77,000円お得
らくとくMT 235,000円	1. あんしん5 2. ダブル定額 3. 3/20からMT切替えOK ※通常2、3月の切り替え不可	両方お付けします MT通常料金 302,000円 67,000円お得

お早めの入校がお得です MDS都城ドライビングスクール

この特典は、文字通り「今日」申込書を書いて頂ければ、先ほど説明した早期入校特典を2つとも付けて、さらに『楽得MT』というオプションプランも無料で付けます、というものです。

ご存知とは思いますが、『楽得MT』とは、最初にAT免許を取って、その後でもう一度自動車学校に入校してMT免許に限定解除するという商品です。これまで、費用的には7万円以上かかったのですが、『楽得MT』では、ATの料金の1万円プラスするだけで3年以内なら無料でMTに切り替えることができます。このプランによって、「男だからMT」「親が勧めるからMT」という確たる根拠がないのにMTを選んでしまうお客様を、ATに誘導することが可能になります。

このプランを「今日だけ申し込み特典」に加えることで、次のような効果的なトークが使えるようになります。

『楽得MT』が付きますので、ATの料金でMT車が取れますよ

「従って、通常のMT料金に比べて7万7千円もお得です」

いかがでしょうか。さらにお得感が強くなったと思いませんか？

ただ、4月からMT車に乗ることがわかっているお子さんや就職先からMT車を取得してくるよう言われているお子さんは、通常『楽得MT』では間に合いません。なぜなら、8月2月3月の繁忙期は限定解除が受けられない期間になっているからです。そこで、『楽得MT』を選ばれたお客様には「3月20日からMT車への切り替えOK」という“今日だけ特典”を付けることで、3月末までにMT免許が取得できるようにしたのです。

最後のシートは、誕生日の遅いお子さんや受験勉強で免許取得は3月以降という

年明け入校予定のお客様向けの“今日だけ特典”です。

通常であれば、なかなか本申し込みの話がしにくい客層ですが、指導員との親密度が高ければ、こうした特典が本申し込みの手助けをしてくれることになります。

仮申込をされているお客様限定
特典のご案内②

今日だけお申込み特典

	年明けにご入校 (3月末までに卒業)	これだけお得
A T 225,000円	「楽得MT」無料 無料でMT免許に切り替えられます。	MT通常料金 302,000円 77,000円お得
らくとくMT 235,000円	3/20からMT切替えOK! ※通常2、3月の切り替え不可	MT通常料金 302,000円 67,000円お得

年明け入校もお得です
MDS都城ドライビングスクール

ところで、こうした特典の話をする場合、前提条件がいくつかあります。

それは、本当に納得して本申し込みをして頂くためには、親御さんだけでなく免許を取る本人、つまりお子さんにも同席してもらう必要があるということです。なぜなら、今はお子さんの意向が非常に強いからです。いくらお父さんが「A校に入校しろ」と言っても「友達と一緒に2月からB校に入る」と言われると、負けてしまうのです。

都城DSでも社員研修の最中に、苦いニュースが飛び込んできました。

ある指導員さんが春に母親から仮申込書ももらっていたのですが、本人に会わなかったばかりに競合校にひっくり返されてしまったのです。このお宅は競合校のすぐそばにあり、両親と二人の兄妹ともに競合校で免許を取っていました。指導員さんの頑張りで、一番下のお子さんは都城DSに、という話になっていたのですが、本人面談が遅れたことが致命傷になってしまったのです。もしも本人にあっていれば友達も引っ張れたかもしれません。

しかし、東社長は指導員を叱責することなく、「早い時期にわかってよかった。おかげで指導員も三者面談の大切さがわかったはずですよ」と、あくまで前向きです。

都城DSでは、すぐに三者面談訪問のためのアポ獲得マニュアルを作成し、連日朝礼でロープレを行いました。

以下がそのマニュアルです。

● “三者面談” アポ取りマニュアル

1. お礼

「5月に仮申込書を頂き、ありがとうございました」

「あの時、お申し込みを頂きました“スーパー得だ値プラン”は、卒業生の親御さんみなさんにとっても喜んでもらえました」

2. 目的

「それで今日は、“さらにお得なお知らせ”がありまして、〇〇さんに一番にお伝えしたくてお電話させて頂きました」

3. 料金比較

「太郎さんの時はとても優秀でMTで一発合格でしたが、それでも30万円以上かかりましたよね」

「今度、次郎さんは仮申込みを頂きましたので、24万5千円でご入校頂くことができます」

「ということは5万7千円もお得になりますよ。よかったですね」

4. 特典案内

「さらに今回は最高で77,000円安くなり、追加料金もほとんどかからないという特典をご用意させて頂きました」

「いくらお得なプランでも追加料金を払うのは嫌ですよ？」

5. 三者面談アポ

「それのできるだけ早く訪問させて頂ければと思っています」

「次郎さんにも同席して頂き、ご本人さん

のお話も聞かせて頂いた上で、一番よいご提案をさせて頂ければと思っています」

「今週の土曜日か日曜日のご都合いかがでしょうか？」

「土曜日ですね。午前と午後はどちらがよろしいですか？では、1時から3時の間になると思いますが大丈夫ですか？」

「では、当日お伺いする前にお電話で連絡させていただきます」 以上

10月23日、都城DSで3名の指導員さんが役員室に集合しました。いよいよ、“完全勝利の方程式”における、本申し込み獲得作戦開始の日です。

各自、その場でiPad用のツールをアップロードし、すぐにロープレを開始しました。日頃から鍛えられている都城DSの指導員だけに驚くほど吸収力は早く、すぐさま主旨を理解し、自分独自の言い方に落とし込んでいきます。

ところが…アポイントを取っていたお宅からキャンセルが相次ぎます。理由は天気でした。前日の天気予報は雨だったのが、予報に反し朝から晴天になってしまったため、親御さんが急きょ稲刈りに出掛けてしまったのです。そんな中で訪問できたのは全部で6件。そして、その全てのお宅で本申し込みを頂くことができました。過去になかった快挙です。

では、指導員さんは親御さんとどんなやり取りをしたのでしょうか？ここで、3件訪問して全て本申し込みを獲得した、都城DSのベテラン指導員、遠矢さんの面談の様子を再現してみたいと思います。

このお宅では、お兄さんが卒業生。妹さんが就職希望で入社試験の結果待ちでした。お父さんは高校の許可を気にしておられ、漠然と2月から通わせたいと考えていました。では、本申し込みまでの会話を録

音データに基づいてご紹介しましょう。

遠矢「お兄ちゃんの時、お世話になりました。今日は貴重なお休みの時にすみません」

父親「いいえ、かまいませんよ」

遠矢「それと、春に仮申込書を書いて頂き、ありがとうございました。」

父親「ああ、いえいえ」

遠矢「それですね（iPadを出す）…これご存知ですかね？」

父親「いいえ。電気屋で見たことはありませんが…」

遠矢「お母さんは見たことありますか？」

母親「いえ」

遠矢「私もはじめ会社から支給された時は、いったい何なんだろうと思いました。」

父親「はははは」

遠矢「で、娘さん。仮申込書をもらったんですけど、毎年この時期になると就職が決まったり進路が決まったりするじゃないですか？娘さんはどっちか教えてもらえないかなと思ひまして」

母親「就職です」

遠矢「就職！就職希望で、どうなったんですか？」

父親「まだ今から試験。だけど高校の方で求人が来ている分を割り振ってくれたから、特別何かなければ決まると思ひます」

遠矢「もう試験は終わったんですか？」

母親「いえ。今度2、3日後に」

遠矢「で、地元の会社ですか？」

父親「はい」

遠矢「誕生日は来ていましたっけ？」

父親「はい。4月ですから」

遠矢「じゃあ、もうあとは車の免許ですね」

父親「ああ、もうどっちみち取っておかないとね」

遠矢「で、ですね、お父さん。春の時とは

にかく仮申し込みを書いておいてくださいとしか言いませんでしたよね。実はこれを見てください。二つの特典があるんですね。早期入校をしてもらったら。で、お父さん、これちょっと読んでくれませんか？」

父親「え！？…“あんしんファイブ”？」

遠矢「あ！“あんしんファイブ”って読まれましたね。あんしん“ご”って言われるかなと思ったものですから」

父親「あはは」

遠矢「下も読んでください」

父親「延長や補習が発生した場合、5時間分まで保証いたします」

遠矢「ということですね。これでちょっと安心ということですね。せっかくお得なプランに申し込まれても、追加料金を取られたんでは意味ないですよ」

父親「うん」

遠矢「お父さん、次、ここ読んでください」

父親「ダブル定額…？携帯みたいだね。はっはっは」

遠矢「その下いいですか？」

父親「最初に3万円支払ってストレートで卒業された場合2万5千円お返しします。万一3万円を超えても追加のお支払いは一切ありません。ほう」

遠矢「結局ですね、ATの場合料金が22万5千円なんです。それに3万円多く払ってもらおうと、もし1回も落ちなかったら25,000円お返しします。でもお早めに入校してくれたら3万円全部お返しします。もし追加が3万円を超えても追加料金は無いんです」

父親「超えても？」

遠矢「はい。こっちは5時間分です」

父親「微妙やね。今、どれくらい追加になっているんですか？」

遠矢「はい。私も調べてきたんですけど、

90%が1回で合格しています。残りの方も90%の方が1時間オーバー。残りの方が2時間とか3時間とか、それ以上オーバーになっています。ちなみに自分の自慢話をしてはいけませんけど、この夏に私が担当した生徒さんは全員一発で通りました」

両親「ほう」

母親「では、先生になってもらわんと」

父親「はっはっは。指名させてもらわんといけんね」

遠矢「ぜひ僕が（笑）。それですねお父さん、めくり方はこうですね…」

父親「おお、すごいな。今風だ」

遠矢「次、こんな風に書いてあります。本日申し込んで頂ければ22万5千円に、さっき言った“あんしん5”“ダブル定額”それから“楽得MT”無料と書いてありますよね。これはMTが欲しいんだけど、とりあえずATで取ってくださいということです。で、あとで4月5月6月、自動車学校がスキますので、その時に3日ほど来てもらえればMTに変えられるというプランですが、それも付けますよということです」

父親「ふむふむ」

遠矢「だから娘さんがATで取ったとしますよね。で、会社に入ってみたら、上司がMTの営業車があるからMT取ってくれんかと言われた時にですね、ここで申し込んでおくと、それも含めますよということです。ですから純粋にMTが22万5千円で取れますということです」

父親「必要になった時の話ね」

遠矢「はい。で、MT車は30万円以上するんですよ。ですから今日申し込んでおくと7万7千円お得なんです」

父親「ふーん」
遠矢「いきなりMT取るよりいいでしょ？」
父親「まあATで取っておいて後からね。
これ、期間ってあるの？」
遠矢「ATで取って3年以内です」
父親「3年以内にMT取りたいときは無料でできる？」
遠矢「できます。いいでしょ？今までこんなサービスなかったんですから。これがですね、今日だけの特典なんです」
父親「今日だけ？」
遠矢「今日だけなんです」
父親「ホントに今日だけなの？はっはっは」
遠矢「今日だけです。だから僕今日来たんですよ。これは早く案内しないとイケないと思ひまして。ちなみにいつ頃入校されようと思ひていますか？」
父親「通常だと宅習期間からだけど…取ってもいいんだったら冬休みでもね」
母親「12月の初めに学校の許可が…」
父親「決まってしまうばいいのかなと思ひますけど」
遠矢「A高校もB商業もC農業も、12月の試験が終わったら許可できますよね」
父親「学校の許可さえ出ればね」
遠矢「みなさん、宅習期間って言われる方が多いんですよ。ただ宅習期間はウチ、いっぱい儲かるくらい人が来るんですよ」
父親「集中する？」
遠矢「集中して儲かる儲かるって、嬉しい悲鳴なんですよ」
父親「はっはっは」
遠矢「ところが生徒さんから見れば、自分が乗る時間があまりないから卒業が延びちゃうじゃないですか？」
父親「うん」
遠矢「そういう方にちょっとだけ早く入ってもらったら、12月20日迄ですか

ら、これ。入ってもらったらこの特典付きます。それも今日申し込んでもらったらす（笑）」

父親「学校の方はいつから大丈夫？」
母親「12月初めの方。3, 4, 5あたり」
父親「ああ、だったらいいじゃない」
遠矢「そうですか。奥さん、でしたらちょちょいと書いてもらえませんか？ちょちょいちょいと。お父さんは権限ありますか？」
母親「本人は早く取りたいって言ってたよ」
遠矢「そうですか」
母親「だけど就職が決まらないとね～とも言っていたし」
遠矢「でもお父さん、権利だけ確保するという事で」
母親「先生は遠矢さんをお願いして」
遠矢「私が100%合格目指しますから」
母親「ストレートで合格するように」
遠矢「ストレートで合格しなくても大丈夫ですよ。あんしんが付いていますから」
母親「ああ。…お茶持ってきますね」

いかがでしょうか？ユーモアを交えながら、親魏さんに特典のメリットをわかりやすく伝えていきます。

結局、漠然と宅習期間を考えていた親御さんは、「早期入校特典」により入校時期を前倒しするとともに、「今日だけ特典」によって、本申し込みを書いてくださいました。まさに“一撃必殺”のウルトラCが決まった瞬間でした。

そして、この日の同行訪問を踏まえて作成されたマニュアル「**“一撃必殺” 8つの実践ポイント**」が全員に回覧され、都城DSにおけるシェア70%獲得に向けた“早期入校&本申し込み獲得作戦”は、いよいよ本番に突入します。最後に、そのマニュアルをご紹介します。

● “一撃必殺” 8つの実践ポイント (10月23・24日同行所感より)

今回の同行は、「仮申込書」を頂いたお客様から「本申し込み」に切り替えて頂くこと目的に、「早期入校特典」と「今日だけ申し込み特典」の効果を検証する場になりました。

結果は、全ての訪問先で本申込書を頂くことができました。

非常に効果的な特典と提案方法だったと思います。ただし、仮申し込みを頂いているにもかかわらず、競合校にひっくり返された事例も出てきていることから、すでに回覧しました「三者面談アポ取りマニュアル」を参考に、できるだけ早く三者面談をして頂ければと思います。

面談の内容につきましては、遠矢さんの録音データを何回も聴いて頂いた上で、下記「8つの実践ポイント」を参考に、訪問してください。

1. 仮申し込みがいかに賢い選択であったかを改めて認識してもらう

仮申し込みをして頂いた日から数か月が経過しているケースが少なくないようです。従って、改めて仮申込書を書いたという判断についてお客様を評価し、褒めてあげましょう。

(トーク例)

「5月は仮申込書を書いて頂きまして、ありがとうございます。おかげさまで約1400名の方にお申し込みを頂きました。『お兄ちゃんの時よりもずいぶんお得ですね。助かりました』と、とても喜んで頂くことができました。お申込みされてよかったですね。」

2. 訪問の目的をしっかりと告げる

さらにお得なお知らせがあることに加

えて、進路が決まっていないお子様も含め、なぜ三者面談なのかを改めて説明します。

(トーク例)

「お電話でも説明させて頂いた通り、今日は●●さんに、さらにお得な特典のご案内があって訪問させて頂きました。本当にお得なご案内なので、できるだけ早い時期にと思いまして来させて頂きました。また、次郎さんにもお会いしていろいろお話を聴かせて頂き、今日は一番よい提案をさせて頂きたいと思います。」

3. 3大情報のヒヤリングを忘れずに

誕生日、高校名、進路。この3大情報をすべて確認してから特典の説明に入ってください。ヒヤリングにより12月20日までに入校できるかどうかを判断した上で話を進めてください。

(トーク例)

「次郎さんはお兄ちゃんと同じ〇〇高校で、たしかもう18歳になっておられましたよね。春に来た時には就職希望ということでしたが、その後、内定はお決まりになりましたか？」

「ご進学と言いますと、専門学校ですか？そうですか、今は資格と技術がものを言いますからその方がいいと思います。ということは今月あたり試験でしょうか？」

4. 「してはいけない質問」に気をつけて

突撃営業時代の名残である「いつごろ入校のご予定ですか?」「MTですか、それともATですか?」という2つの質問はしないでください。どちらもプロの指導員としてヒヤリングに基づき提案してあげることが大事です。もし、お客様の方から「宅習期間に取らせたい」「MTで取らせたい」と言われても否定せずに行った笑顔で受け入れてください。

(トーク例)

「(親御さんの口から宅習期間に入って取
らせたいと言われた場合)宅習期間がご
希望ですか?そうですか。例年、この時
期をご希望される方が多いんですよ。」
「MT希望ですか。お兄ちゃんもたしかM
Tでしたが、乗っておられますか?」
「次郎さんは、4月からすぐにMT車に乗
る予定がありますか?」

5. 説明は iPad を上手に活用してわかりやすく

今回の特典は「早期入校特典」「今日だ
け申し込み特典」の2つがあるため、順序
良く、わかりやすい説明が求められます。
説明が長く一方的にならないように、お客
様に読んでもらったり iPad に触れて
もらったりしながら進めていきましょう。

(トーク例)

「お母さん、ちょっとこのところ読んで
みてもらえますか?あんしん5(ファイ
ブ)そうです。5(ご)ではなくファイ
ブが正解です。では、その下もついでに
読んでみてください。」

「ここをシュッと触ってみてもらえませ
んか?すごいでしょう」

6. “お客様にしっかり届く”フレーズを覚えておく

特典の内容などをお客様により理解し
ていただく上で、話の節目節目であらかじ
め覚えておいた「キャッチフレーズ」を使
うと効果的です。

(トーク例)

「ということはですよ、お母さん。AT免
許の料金22万5千円でMT免許まで
取れるんです。お兄ちゃんの時が30万
2千円でしたから7万7千円もお得で
す。いいと思いませんか?」

「せっかくお得な料金で入校しても、追加
料金がかかるのは嫌ですよ」

7. 教習の品質を伝える

お客様にお伝えするのは特典だけでは
ありません。「安かろう。悪かろう」では
なく、品質も優れていることを指導員が自
信を持って伝えることが何より大事です

(トーク例)

「検定に不合格になる割合は約1割です。
当校では9割の方が一発で合格してい
ます。私がこの夏担当した生徒さんは全
員一発で合格しました。弟さんもぜひお
まかせください」

「当校は都城市内で一番卒業生の事故率
が低いんです。将来的には、日本で一番
になるよう頑張っているところです」

8. クロージングでお客様のペースに乗らない

「今日だけ特典」の場合、「本当に今日
までなの?もうちょっと待ってもらえな
いの?」と聞かれることが想定できます。
その時に曖昧な返事や表情をすることは
厳禁です。「私の方で何とかします」「上司
に相談してみてもたご連絡します」など
といった対応は、お客様に振り回されるこ
とに繋がりますから気を付けましょう。

(トーク例)

「(待ってもらえないかとお願いされた時)
大丈夫ですよ。今晚8時半まで学校の方
にいますので、それまでにお電話いただ
ければ結構ですよ」

「もしも他の学校さんと比べて迷ってお
られるなら、今から電話で聞いてみてく
ださい。うちより安いかもしれませんか
ら。もしも高かったら、MDSに合わせ
てもらえないか、聞いてみてください。」

以上