

栃木トヨペットは、昨年度より新車購入のお客様に対する『ホイールロック』の提案販売強化に取り組んでいる。

お客様に真に満足いただける優れた商品と位置づけ、営業スタッフが携帯するタブレット端末におすすり用品として設定。そのうえで万が一タイヤ・ホイールの盗難に遭った際のクルマのダメージ、修復にかかる費用などを説明しながら、漏れなくおすすりすること、新車装着率は現在16・5%に達している（今年4～7月実績）。

これは、全国のトヨタ販売店の中でトップクラスの実績である。そのため同社では、全国ナンバーワンになることをモチベーションに、提案販売をさらに推進していく意向だ。

**お客様の安心・安全な
カーライフをサポート**

同社は1956年の創業以来、お客様から信頼され、社会からも必要とされる、「町いちばんの会社」となること目指している。そして、そのために「お客様第一主義」という信念に基づき、お客様の安心・

盗難防止を通じてお客様に安心・安全を提供!!

**大切なお客様を盗難被害から守るために
新車商談時のホイールロック提案を推進**

栃木トヨペット

安全なカーライフをサポートする商品やサービスの提供に努めている。

ホイールロックの提案販売強化もその一環である。なぜなら、栃木県はかねて都道府県別自動車盗難認知件数のワースト10に名を連ねているからだ。また、自動車本体の盗難認知件数は2003年の6万4223件をピークに減少傾向が続いている一方（昨年は7143件）、タイヤ・ホイールの盗難は増加に転じているというデータもある（図表①）。

タイヤ・ホイールの盗難の手法としては、ジャッキで持ち上げ、車体の下にコンクリートブロックなどを置いて取り外すのが一般的である。そのため、盗難に遭った場合はサイドシルや足まわりの部品が損傷していることが多く、被害者はタイヤ・ホイールの新調に加え、それらの修理のための費用負担も強いられることになる。タイヤ・ホイールの種類や損傷の程度にもよるが、最低でも30万～40万円にはなるだろう。

また、クルマは復元できたとしても、被害者の精神的なダメージは計り知れない。中には「また盗

図表① 車上ねらいの被害品

被害品	2016年11月調査			2017年11月調査			2018年11月調査			2020年2月調査		
	順位	件数	構成比	順位	件数	構成比	順位	件数	構成比	順位	件数	構成比
外装部品（バンパー・ドアミラー等）	2	83	16.2%	6	49	7.9%	1	57	13.7%	3	29	9.9%
スポーツ用品（ゴルフバッグ等）	6	21	4.1%	2	71	11.5%	2	54	13.0%	10	2	0.7%
バッグ類	1	86	16.8%	3	63	10.2%	3	51	12.3%	4	28	9.6%
金銭・カード（ETCカード除く）	4	42	8.2%	4	62	10.0%	4	43	10.4%	1	38	13.0%
カーナビ	5	40	7.8%	1	96	15.5%	5	18	4.3%	5	9	3.1%
タイヤ・ホイール	3	61	11.9%	5	62	10.0%	6	15	3.6%	2	33	11.3%
運転免許証	9	6	1.2%	8	10	1.6%	7	9	2.2%	6	8	2.7%
その他	—	165	33.7%	—	207	33.4%	—	168	40.5%	—	145	49.7%
上記合計	—	511	100.0%	—	620	100.0%	—	415	100.0%	—	292	100.0%

出典：日本損害保険協会 第21回自動車盗難事故実態調査結果

まれるのではないだろうか」という不安を抱く被害者もいるだろう。そのため同社は昨年4月、営業本部長の金柿正秋常務の陣頭指揮の下、ホイールロックの提案販売強化に着手した。

**おすすめ用品として設定し
見積書に自動で全数記載!!**

同社が提案販売を推進しているのはマックガード製のホイールロックで、「キー付ホイールナット」という商品名でトヨタ純正用品として設定されている。独自の花柄キーパターンを備えるとともに、キーパターンの形状が多数に及ぶことから、付属の専用工具（キーアダプター）でなければ開錠が非常に困難な「高いセキュリティ性能」を発揮する。



営業本部 部長
大金 輝行さん



営業本部 次長
吉原 勇人さん

提案販売の強化に際しては、昨年4月に「ホイールロック販売取り組み強化」と題する趣意書を作成し、全店舗に展開した。栃木県は全国有数の自動車盗難多発地域で、タイヤ・ホイールの盗難に遭えば、数十万円の出費に加え、精神的にも大きなダメージを負う懸念があることを簡潔にまとめたもので、営業本部で新車・割賦担当責任者を務める大金輝行部長は「営業スタッフの間に『大切なお客様がそんな目に遭うことのないよう、ホイールロックの提案販売を強化しよう』という意識の醸成を図った」と振り返る。

そして翌5月に、営業用タブレット端末のデータベースに、おすすめ用品としてホイールロックを追加設定し、見積書のオプション・付属品明細欄にホイールロックが

自動的に記載されるようにした。

また、営業スタッフが提案販売に取り組みやすく、ホイールロックを知らないお客様でも営業スタッフの提案（説明）が理解できる環境を整えるために、試乗車への装着を推進した。

そのうえで「新車装着率10%」という目標を設定し、営業スタッフに商談時の全数提案を促した。

**お客様の理解を得るための
「全数提案」の徹底を推進**

前述のとおり、おすすめ用品に設定したことで、ホイールロックは見積書に全数記載されるようになった。しかし、それは同社が営業スタッフに求めている「全数提案」とは異なる。

営業本部でホイールロックの提案販売強化を推進する吉原勇人次長によると、全数提案とは栃木県の盗難リスクの高さと、それに対する備えの必要性をすべてのお客様に伝え、理解を得ることである。見積書への全数記載はそのためのきっかけ作りに過ぎない。そして、「実際、全数提案が徹底できていない店舗ほど新車装着率が高い」と



本社および宇都宮不動産前店
(栃木県宇都宮市不動前 5-1-26)

いう。

とはいえ、車両の先進安全機能やドライブレコーダーをはじめとするその他の用品、保険、さらには残価設定型プランなど、商談時にお客様に伝えなければならぬ提案事項や説明事項は多岐にわたり、ホイールロックを提案し忘れることもあり得る。

そのため同社では、ホイールロックの新車装着率を店舗ごとに毎日集計するとともに、「ホイールロックナット状況」と題し、ランキング化して発表することで、全数提案の意識付けを図っている。

また、同じく全数提案の意識付けの観点から、ホイールロックの新



お客様にホイールロックを漏れなくおすすめるために、新車の見積書のオプション・付属品明細欄にホイールロックが自動的に記載されるように営業用タブレット端末を設定している。

車装着率を営業スタッフの社内コンテストの評価指標のひとつに採用している。

社内コンテストの対象用品にはナビやドライブレコーダーなどは、台当たり粗利の向上に寄与する単価の高い品目が選定されるのが一般的だ。それに対して、同社が評価指標に採用した用品はホイールロックだけであり、同社がいかにお客様の安心・安全を重視し、ホイールロックの普及促進に本気で取り組んでいるかがうかがえる。



提案販売強化の一環として、試乗車への装着を推進している。

これら取り組みが奏功し、昨年度の新車装着率は目標の10%を超えた。これを受けて、今年度は目標を25%に引き上げた。非常にチャレンジングな目標ながら、販売実績は着実に高まっており、7月末現在、新車装着率は全国のトヨタ販売店の中でトップクラスの16・5%に達している。

目標達成には提案のさらなる強化が不可欠だ。そのため、大金部長は「各店舗の責任者が集まる総

セーフティパックを導入し 新車装着率の向上に弾み!!

合営業会議で改めてお客様の安心・安全をサポートすることの重要性を説き、全数提案の徹底を図っていく」としている。

また、同社独自のおすすめ用品の導入も検討している。ホイールロック、ナンバープレートロック、ドライブレコーダーをセットにした「セーフティパック」と、ETC車載器、三角表示板、LEDバルブをセットにした「安心ドライブパック」で、それぞれセットならではのお得な価格で提供する。

吉原次長によると、ナンバープレートロックは盗難と二次犯罪への悪用が増えていることを受けて約5年前から提案販売を推進しており、現在では新車装着率が30%を超える定番用品となっている。また周知のとおり、悪質なあり運転に関する報道が相次いだことで、ドライブレコーダーの需要も高まっており、セーフティパックの導入によりホイールロックの新車装着率向上に弾みがつくことが期待される。

セーフティパック、安心ドライブパックともに下期より主要車種に展開する計画で、これを機にホイールロックの普及促進をより一層強化していく意向だ。

マックガードのロックナットで お客様に安心をプラス

近年ではタイヤ目的の盗難も増加。被害に遭う前にロックナット、ボルトで対策を。



<https://mcgard.jp>

