

## 2. 自動車整備業の売上げを上げる5つの法則

売上げ = 顧客数(A) × 顧客単価(B)

(A)の顧客数を増やすには、既存顧客＋新規顧客－脱落客

つまり、打ち手は ①新規のお客様をふやす、②脱落客を防止する、の2つが鍵となります。

(B)顧客単価の増大は、入庫頻度 × 取引点数 × 1点当たりの価格

ですので、打ち手は、①お客様の入庫頻度を高める、②取引点数を増やす、③1点当たりの価格を引き上げる

の3つが鍵となります。

まとめますと、

### 売上げを上げる 5つの法則

- ① 新規顧客の獲得
- ② 顧客の脱落防止
- ③ 入庫頻度を上げる
- ④ 取引点数の増加
- ⑤ 1点当たりの価格の向上

ということになります。

また、① 新規顧客の獲得 以外の②③④⑤は既存のお客様に関わることです。

既存のお客様にご来店をしていただける機会を増やし③、自社の利用頻度を促すことである。

自動車整備業にとって生命線は「自社の顧客」であり、この顧客の資産価値向上を実現する上で顧客の「適切な来店頻度」の向上策は必要不可欠となる。

そして、その前提は既存のお客様を脱落させないということがポイントとなる。

また、来店していただく誘店方法としては、従来のDM、チラシといった紙ベースのみではなく、今後は携帯電話のメールアドレスを収集し活用することをより積極的にすすめたい。

確実にメッセージが伝わることを考えるとこれほど便利なものはないからだ。

しかも、コストがほとんど発生しない……。

