



AFTC

二輪車販売は安心と信頼の輪から

モーターサイクルインフォメーション

観自動車公正取引協議会 二輪車業務グループ 〒102-0093 東京都千代田区平河町 1-9-3 TEL.03-3556-2733 FAX.03-3556-2735

平成23年度「二輪品質評価者講習会」を開催します 「品質評価者」の資格を得ていない方、更新対象の方は必ず受講して下さい！

会員店を対象とした平成23年度「二輪品質評価者講習会」を全国で開催します。

本講習会では、規約(表示のルール)や消費者とのトラブル事例を通じて、適正表示の必要性や適正表示をすることのメリット等について理解を深めていただくとともに、中古バイクの品質評価・品質査定的重要性や具体的な評価方法等について説明します。ルールに基づく適正表示や品質評価・品質査定の実施は、消費者からの信頼を高め他店との差別化を図ることができるばかりでなく、消費者とのトラブルを未然に防止する効果もありますので、非常に重要な内容です。

規約においては、品質評価・品質査定の実施が義務付けられています。品質評価・品質査定は「二輪品質評価者講習会」を受講した「品質評価者」でなければ実施することができませんので、**皆さまのお店に「品質評価者」が在籍していない場合は、必ず受講していただきますようお願いいたします。**

開催概要

1. 開催スケジュール

平成23年9月～12月 全国各地で開催予定
(詳細は、後日、郵送や公取協ホームページ等でご案内いたします。)

2. 受講対象者

◆新規取得者

会員販売店にお勤めで、まだ、「品質評価者」の資格を得ていない方(二輪品質評価者講習会を受講していない方)

◆更新対象者

平成20年度に受講された方(有効期限 2012年3月の方)
※「品質評価者」資格の有効期限は3年間(3年経過後の年度末)です。

※更新講習を受講しなかった場合は、「品質評価者」の資格を喪失することになりますので、ご注意下さい。

3. 主な講習内容

- 規約に基づく適正表示のポイント
- 消費者トラブルへの対応・未然防止のポイント
- 品質評価・品質査定はなぜ必要か
- 品質評価・品質査定の仕事

「店頭表示に関するチェックとアドバイス活動」を実施します 公取協事務局による「店頭表示状況調査」も実施します

公取協では、会員の皆さまに規約(表示のルール)についてより一層理解を深めていただくとともに、より身近に感じていただくことを目的に準規約指導員等による「店頭表示に関するチェックとアドバイス活動」を7月から全国で実施します。

本活動は、準規約指導員(日頃接しているディストリビューターの営業担当者)等の方々が、皆さまのお店の展示車の表示内容が、規約に則したものとなっているか等について規約の観点からアドバイスを行うとともに、皆さまからのご質問等にもお答えしてコミュニケーションを図るものです。

また、会員店の店頭表示状況の実態把握と適正

表示の促進を目的に公取協事務局による「店頭表示状況調査」を7月から実施します。

本調査では、店頭展示車の表示状況(プライスカード、品質評価書等)や品質評価書、品質査定書の交付状況等を公取協事務局が訪問し調査します。

会員の皆さまにおかれましては、「きちんと表示しますか?」(パンフレット)や「店頭展示車の記入例」(下敷き)等をご活用いただき、お店の展示車や広告等の表示内容が規約に基づく表示になっているかご確認いただき、お客様に分かりやすい表示＝適正表示を心掛けて下さいますようお願いいたします。

●規約(表示のルール)については公取協ホームページでもご確認いただけます。
公取協ホームページ http://www.aftc.or.jp/index_mc.html

お店訪問

「カワサキショップ山梨」(甲斐市玉川)

今回は、「カワサキショップ山梨」(甲斐市玉川)の吉田さんにお客様に支持されるお店作りについて、山梨県適正表示推進委員の西谷委員とともにお話を伺いました。

… 明るい雰囲気で見やすいお店ですね。

吉田「お客様にとっては、バイク屋さんは敷居が高いのだと思います。そこで、お店を明るい雰囲気にお客様に気軽にお立ち寄りいただけるお店作りを心掛けています。また、新車と中古車の展示スペースをきちんと区別し、一台一台お客様にゆっくり見ていただけるよう工夫しています。」



『支払総額』の表示でユーザー満足度UP

… プライスカードは“支払総額”で表示していますね。

吉田「プライスカードはお客様を意識して新車も中古車も『支払総額』で表示しています。これは、車両価格だけの表示だと最終的にいくらかかるのかわからないお客



様が多かったんです。そこで、『支払総額』で表示したところ、『わかりやすい』『良心的』とお客様に大変好評だったんです。」

… 他に工夫されていることはありますか。

吉田「プライスカードの作成方法も工夫しています。当店のプライスカードは公取協推奨のプライスカードを独自でシステム化し、手間を掛けず、記入モレ等がないようきちんと作成できるようにしてあります。公取協さんが提供を始めたプライスカード作成システムと同じようなシステムですね。」

西谷「プライスカードはお店の営業マンだと思うんです。きちんと作成されたプライスカードなら、そのバイクの販売価格や品質、整備・保証等のお店の対応が一目で見てとれます。バイクを見た時、まずはプライスカードがお客様対応をしてくれるわけですね。」

『品質評価(査定)』で信頼関係を構築

… 『品質評価』の取り組みはどのようにしていますか。

吉田「当店の中古車は、全て点検整備をして販売しています。中古車は、ちゃんとチェックしないとどんな不具合があるかわからないですし、不具合が原因でクレームになってしまうことも考えられます。クレームになってからのお客様対応や修理等の時間や労力、コストを考えると、きちんと点検整備してから販売したほうがお店の利益を守れるんです。お客様には、『定期点検整備記録簿』や『品質評価書』を使って整備内容や車両の品質をきちんとご説明し、ご理解いただいています。」

また、下取りや買取りの際にも『品質査定』をしています。『品質査定』をすることで流通相場を基に適正な査定価格を判断することが出来ますし、お客様にもご理解いただけるよう丁寧な説明が出来ます。当店で買取りされない場合もありますが、何よりもお客様から信頼をいただけるんです。」

お客様に支持される取り組みが大切

吉田「『支払総額』表示や点検整備、品質評価を実施してきたことで、お客様からの信頼が蓄積されてきていると感じます。これは、お客様と長くお付き合いが続いていることや、お客様の紹介で人の輪が広がっていることで実感しています。お客様に支持される取り組みはビジネスチャンスにつながり、大きな利益に結びつくと



西谷委員(右)と
吉田さん(左)

思います。このような取り組みが業界のスタンダードになって、業界全体が盛り上がればうれしいですね。」