



ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ ДИЛЕРОВ ЯПОНИИ

(А/М С ПРОБЕГОМ И УДЕРЖАНИЕ КЛИЕНТОВ)

КОММЕРЧЕСКАЯ ТАЙНА
Общество с ограниченной ответственностью
«Тойота Мотор»
141031, Московская область, Мытищинский р-н, МКАД,
84-й км, ТПЗ «Алтуфьево», вл. 5, стр. 1

COMMERCIAL CONFIDENTIALITY
ООО "Toyota Motor"
141031, Russia, Moscow Region, Mytischi district, 84th km
of MKAD, TPZ "Altufyevо", estate 5, building 1

8
ЗАЩИЩЕНО
PROTECTED
関係者外秘
Департамент (Div):
До (Until):



РЫНОК АВТОМОБИЛЕЙ С
ПРОБЕГОМ И АКТИВНОСТИ
ДИЛЕРОВ ПО УСИЛЕНИЮ ПРОДАЖ

ЧАСТЬ 1



СОДЕРЖАНИЕ ПЕРВОЙ ЧАСТИ

1

КАНАЛЫ ПРОДАЖ
АВТОМОБИЛЕЙ С ПРОБЕГОМ
В ЯПОНИИ (ОБЗОР)



3

ПОДГОТОВКА
АВТОМОБИЛЕЙ К
ПРОДАЖЕ



2

ИНСПЕКЦИЯ АВТОМОБИЛЕЙ
С ПРОБЕГОМ



4

ПРОДВИЖЕНИЕ АВТО С
ПРОБЕГОМ



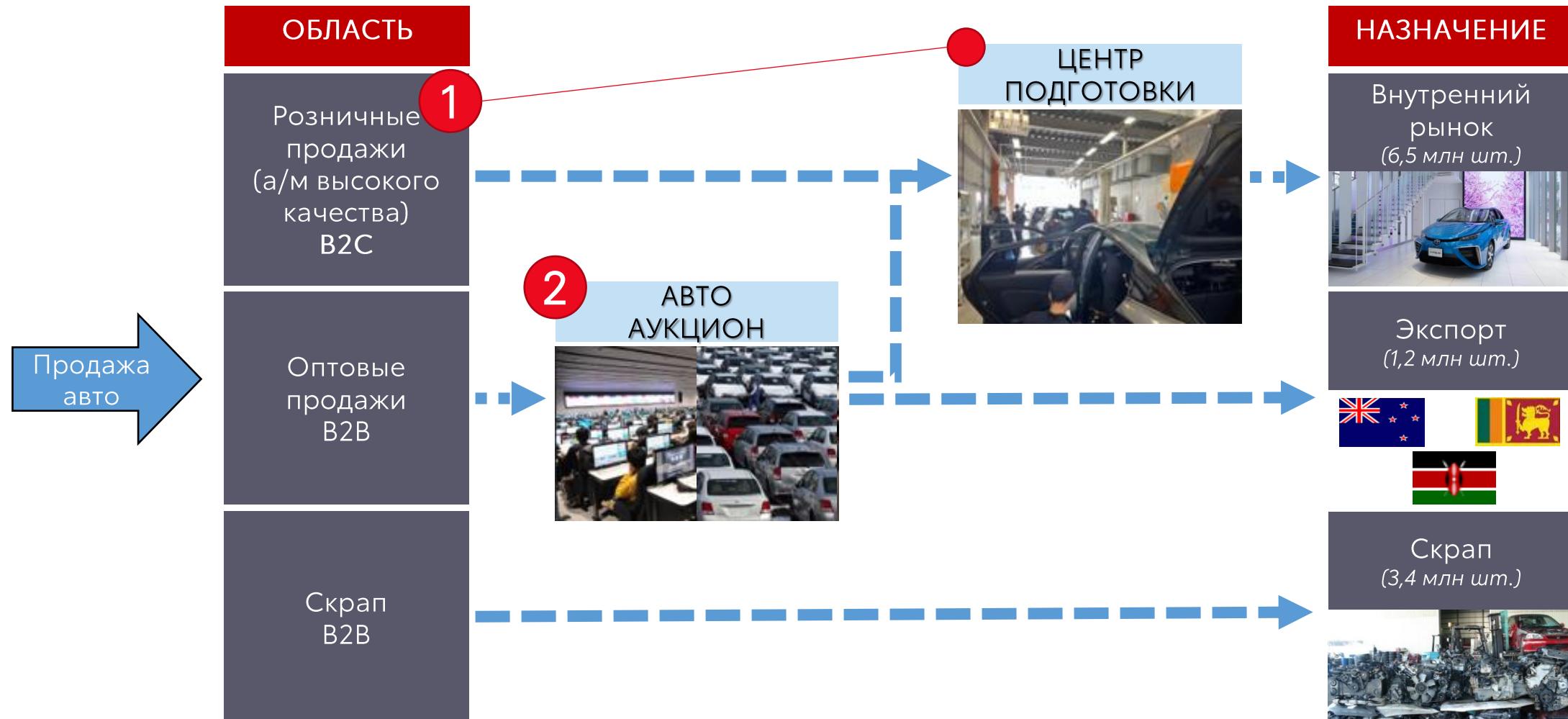
КАНАЛЫ ПРОДАЖ АВТОМОБИЛЕЙ С ПРОБЕГОМ В ЯПОНИИ (ОБЗОР)

РАЗДЕЛ 1



КАНАЛЫ ПРОДАЖ АВТО С ПРОБЕГОМ В ЯПОНИИ

Ключевыми каналами продаж автомобилей с пробегом в Японии являются: а. Реализация автомобилями самостоятельно, если автомобиль в хорошем качестве, б. Реализация на экспорт через авто аукцион; в. Реализация в качестве «скрапа»



ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА АВТО С ПРОБЕГОМ

- История бизнеса ТМС по направлению авто с пробегом началась в 1950 г. как ответ на меняющиеся со временем обстоятельства и условия в автобизнесе. С тех пор стратегия претерпела четыре важных этапа.
- В конце 1990х ТМС сфокусировалась на стратегии усиления бизнеса авто с пробегом в ожидании слабого роста продаж новых автомобилей.
- В 2007 ТМС сделало дополнительный акцент на усиление value chain бизнеса (цепочка продуктов создающие добавленную стоимость), однако потребовалось три года, что бы дилеры так же скорректировали свой подход.

Год	1950	1960	1970	1980	1990	2000	2010	2020
ДИЛЕРЫ ТОЙОТА		Бурный рост продаж новых автомобилей.	A	Фокус на поддержку продаж новых автомобилей	B	Поддержание прибыльности за счет бизнеса а/м с пробегом	C	Развитие продаж продуктов с добавленной стоимостью (Value Chan)
ТМС	Потребность приоритизации финансов дилеров	Запуск ТАА (Авто Аукцион) для поддержки оптовой продажи автомобилей		Фокус на усиление продаж новых автомобилей. Направление авто с пробегом без фокуса, чтобы исключить воздействия на продажу новых автомобилей	В ожидании достижения пика продаж новых автомобилей. Поддержка бизнеса авто с пробегом в качестве ключевого направления			Фокус на Value Chan бизнес. Внедрение лучших практик и развитие сети
КОНКУРЕНТ	Выкупает авто с пробегом у дилеров, с последующей перепродажей		Авто Аукционы AA(USS) и крупные продавцы (Apple/Gulliver) расширяют свой бизнес в национальном масштабе		Крупные продавцы расширяют розничную продажу и быстро растут на рынке. Дистрибуторам не удалось занять большую долю рынка.			



КЛЮЧЕВЫЕ КОНКУРЕНТЫ

Рынок продаж автомобилей с пробегом в Японии крайне конкурентный, что мотивирует дилеров Тойота меняться и искать более эффективные способы продаж

КРУПНЫЕ БРОКЕРЫ

- Национальная сеть продаж. Объем продаж: 50К машин



- Высокий уровень обслуживания и продажа доп. продуктов: 400 точек продаж



(Gulliver, Next Stage, Big Motor)

НОВЫЕ ОН-ЛАЙН ПЛАТФОРМЫ

- Электронная торговля, позволяющая купить авто с пробегом в любом месте, в любое время



(Rakuten Car, Carsensor, Mercari, Yahoo AA, KABABA)

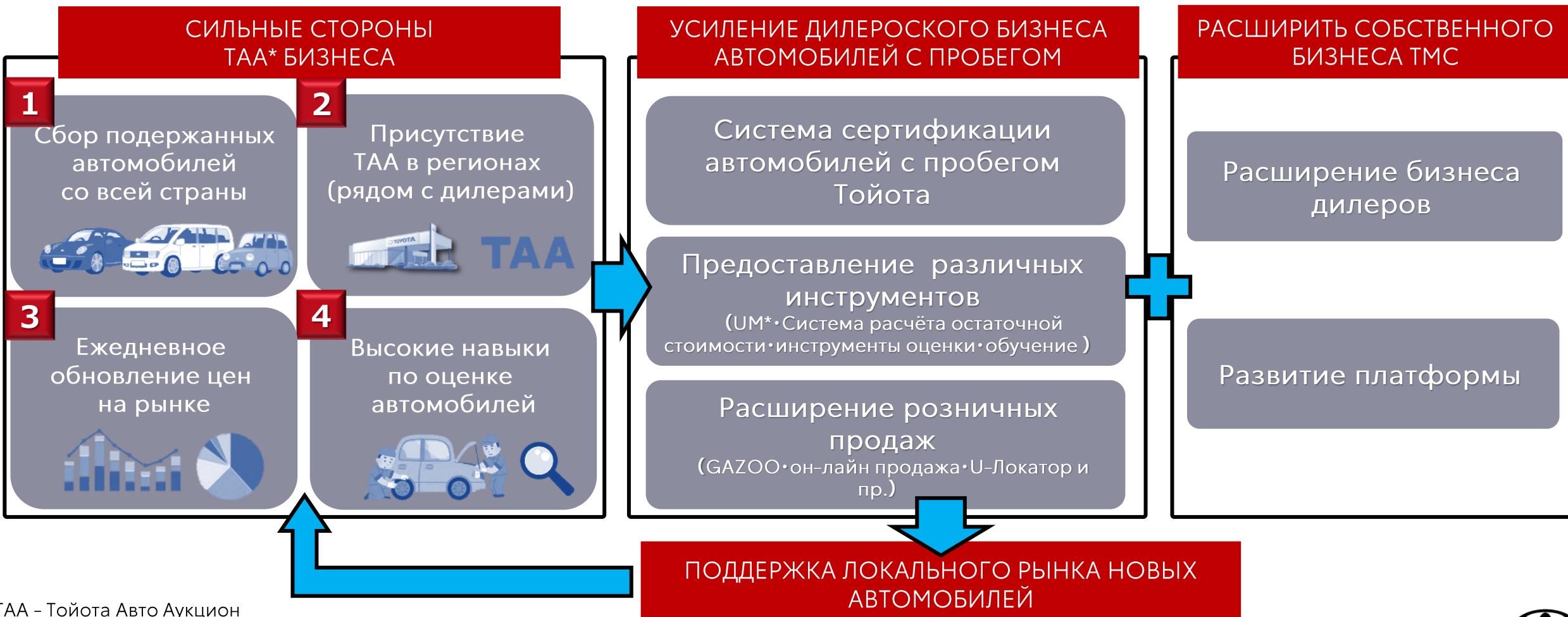


АВТО АУКЦИОН И ПОДДЕРЖКА ДИЛЕРОВ (USEC & TAA)



TOYOTA USEC (ОБЗОР ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

- Тойота USEC – часть компании ТМС, выделенная в отдельную структуру в 2021, главным направлением деятельности которой является реализация стратегии ТМС в области автомобилей с пробегом.
- Ключевые активности - осуществление общей поддержки бизнеса автомобилей с пробегом с фокусом на повышение эффективности работы дилеров через предоставление экспертизы и различных инструментов.



ТАА - Тойота Авто Аукцион

UMI – информационная система по авто с пробегом

GAZOO – портал ТМС по продаже авто с пробегом

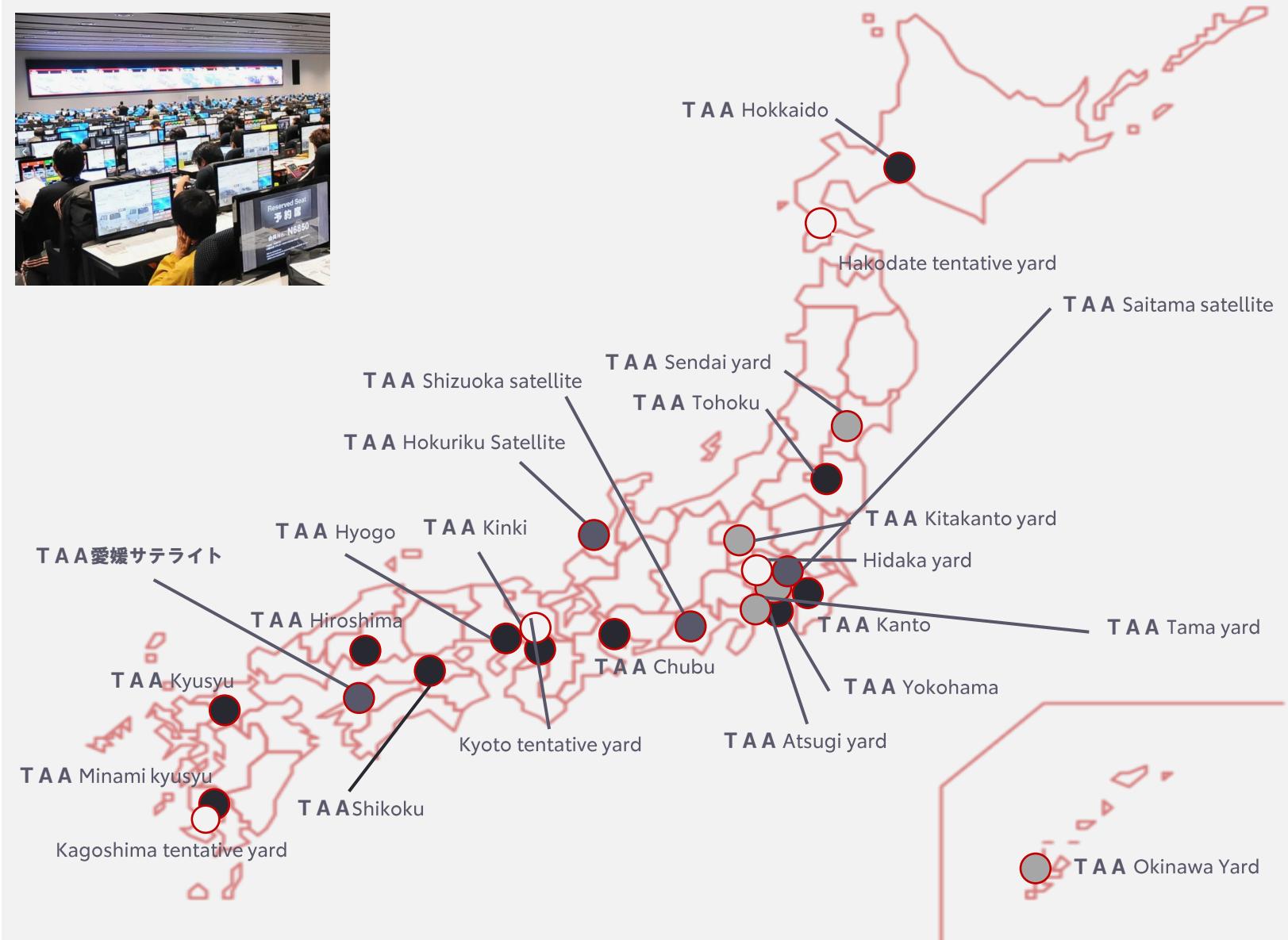


ТАА (ТОЙОТА АВТО АУКЦИОН) СЕТЬ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ

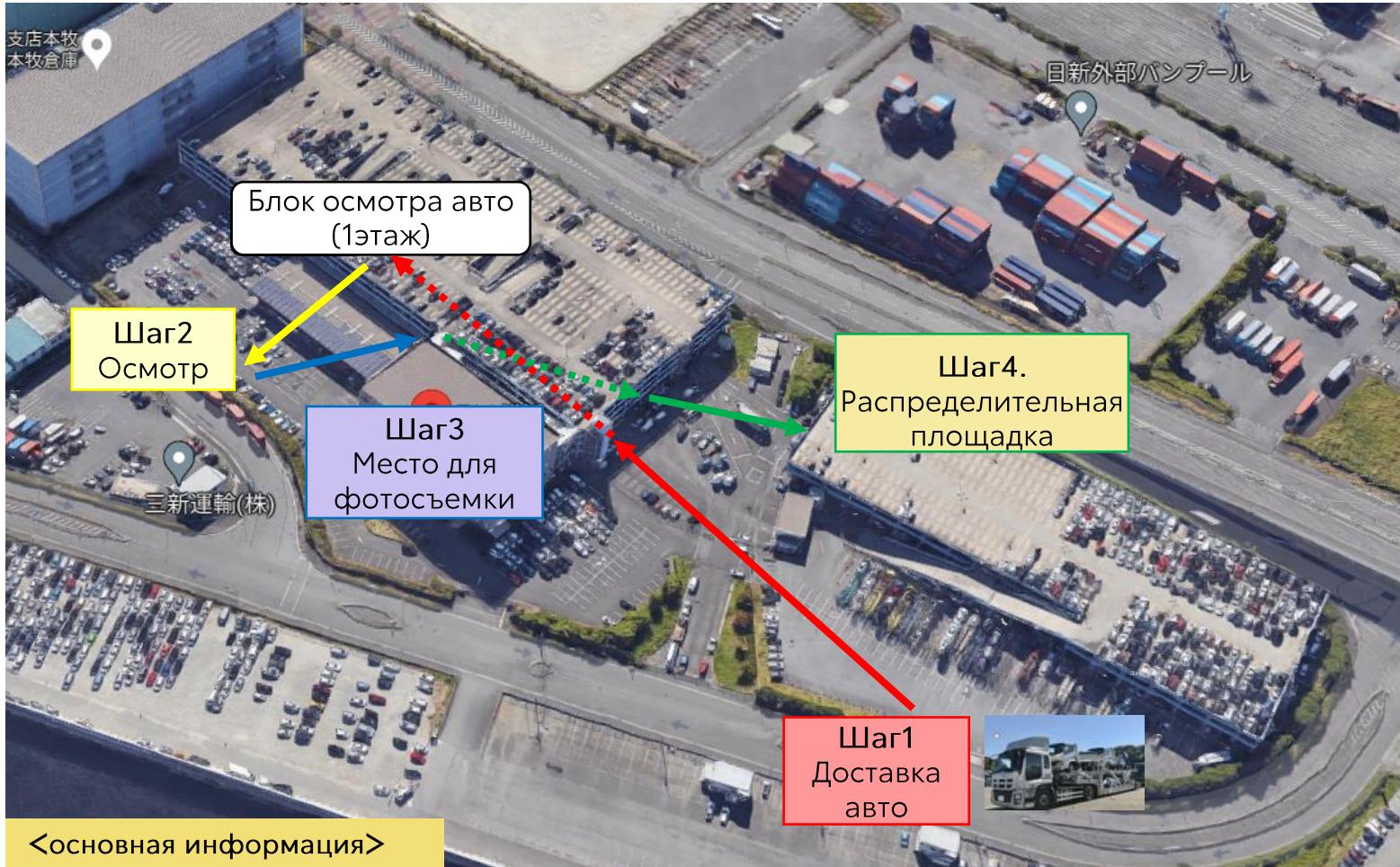
□ Структура сети (Сент. 2023):

- Аукционы ТАА – 11
- Вспомогательные площадки для аукционов – 4
- Постоянные площадки - 5
- Временные площадки - 5

□ Кол-во сотрудников на февр. 2023 – 39,585

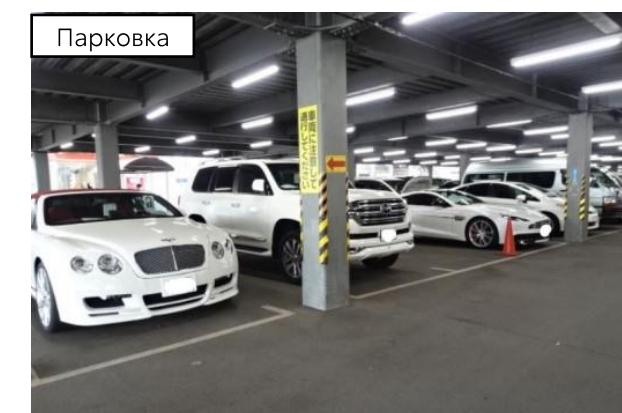


ТАА ЙОКОГАМА (ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ)



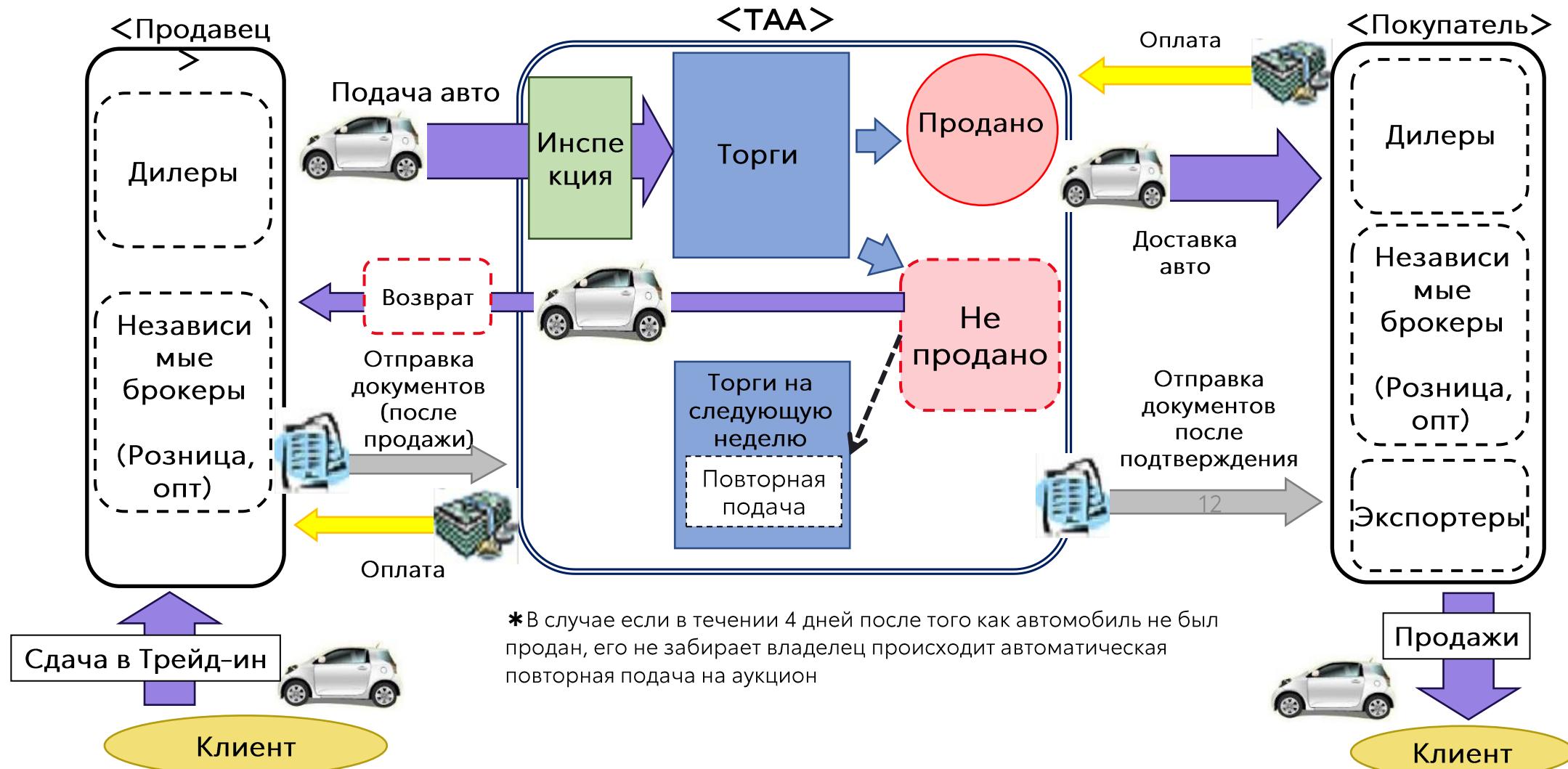
<основная информация>
Площадь : 45,540 м²
Парковка : 4,500 машин

<Сотрудники>
Продажа : 14 чел
Производство : 26 чел
Инспекторы : 17 чел



РОЛЬ ТАА

ТАА – аккредитованный авто аукцион и участник системы оптовых продаж.



ПРИМЕР ТОРГОВОГО ЭКРАНА

Монитор участника торгов



Цена лота. Шаг увеличения ставки 3000 юаней (в случае если участник нажимает кнопку – делает ставку).

Индикатор включен, когда есть возможность делать ставки.

Цвет отображают состояние торгов. Цвет варьируется в зависимости от количества ставок

	Этап (Начало торгов – продажа)	Этап (после продаж)
Green	1	3~ (одновременно)
Yellow	0 (Поочередное мигание)	2~ (одновременно)
Red		1



Кнопка увеличения цены

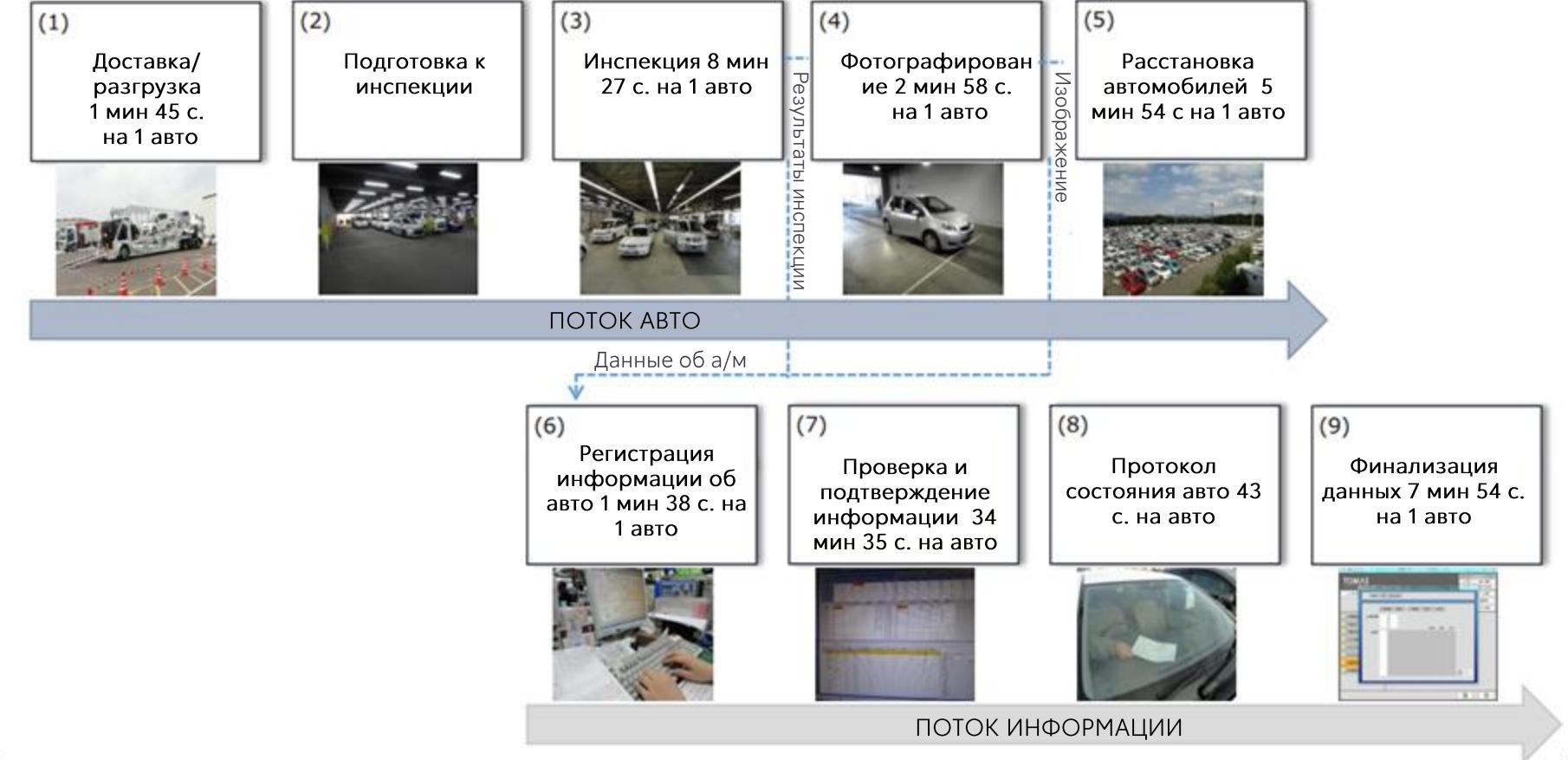


«TC-WEBΣ» - ЭЛЕКТРОННЫЙ ПОРТАЛ ТОРГОВ

«TC-webΣ» – это веб версия аукциона. Порядка половины покупателей используют веб портал наравне с физическим посещением аукциона

СХЕМА ПРОЦЕССА АУКЦИОНА (ПОДГОТОВКА И ОТГРУЗКА)

1 ПОДГОТОВКА ПЕРЕД АУКЦИОНОМ



2 ДЕНЬ АУКЦИОНА

- (1) Прием
- (2) Предварительный осмотр
- (3) Коррекция цены
- (4) Переговоры
- (5) Подтверждение данных



ДЕЙСТВИЯ В ДЕНЬ АУКЦИОНА



СХЕМА ПРОЦЕССА АУКЦИОНА (ПОДГОТОВКА И ОТГРУЗКА)

3 ПОСЛЕ АУКЦИОНА

- (1) Погрузка для отправки 4 мин 19 с на 1 авто

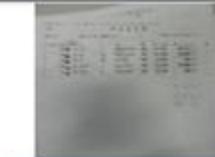


- (2) Расстановка на площадке 2 мин 48 с на 1 авто



РАБОТА НА ПЛОЩАДКЕ

- (1) Регистрация обновленного списка 28 с на 1 авто



- (2) Повторный учет перемещения авто 2 мин 36 с на 1 авто



- (3) Нумерация обновленного списка 20 с на 1 авто



ПОВТОРНАЯ РЕГИСТРАЦИЯ

- (1) Приходная документация 1 мин 15 с на 1 авто



- (2) Подтверждение документов 2 мин 13 с на 1 авто



- (3) Отправка документов 1 мин 8 с на 1 авто

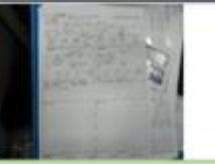


ПОТОК ДОКУМЕНТОВ

- (1) Подтверждение передачи



- (2) Отправка результатов 10 с на 1 авто



- (3) Подтверждение Админ
→ (4) Бухгалтерия
↓
(5) Расчет

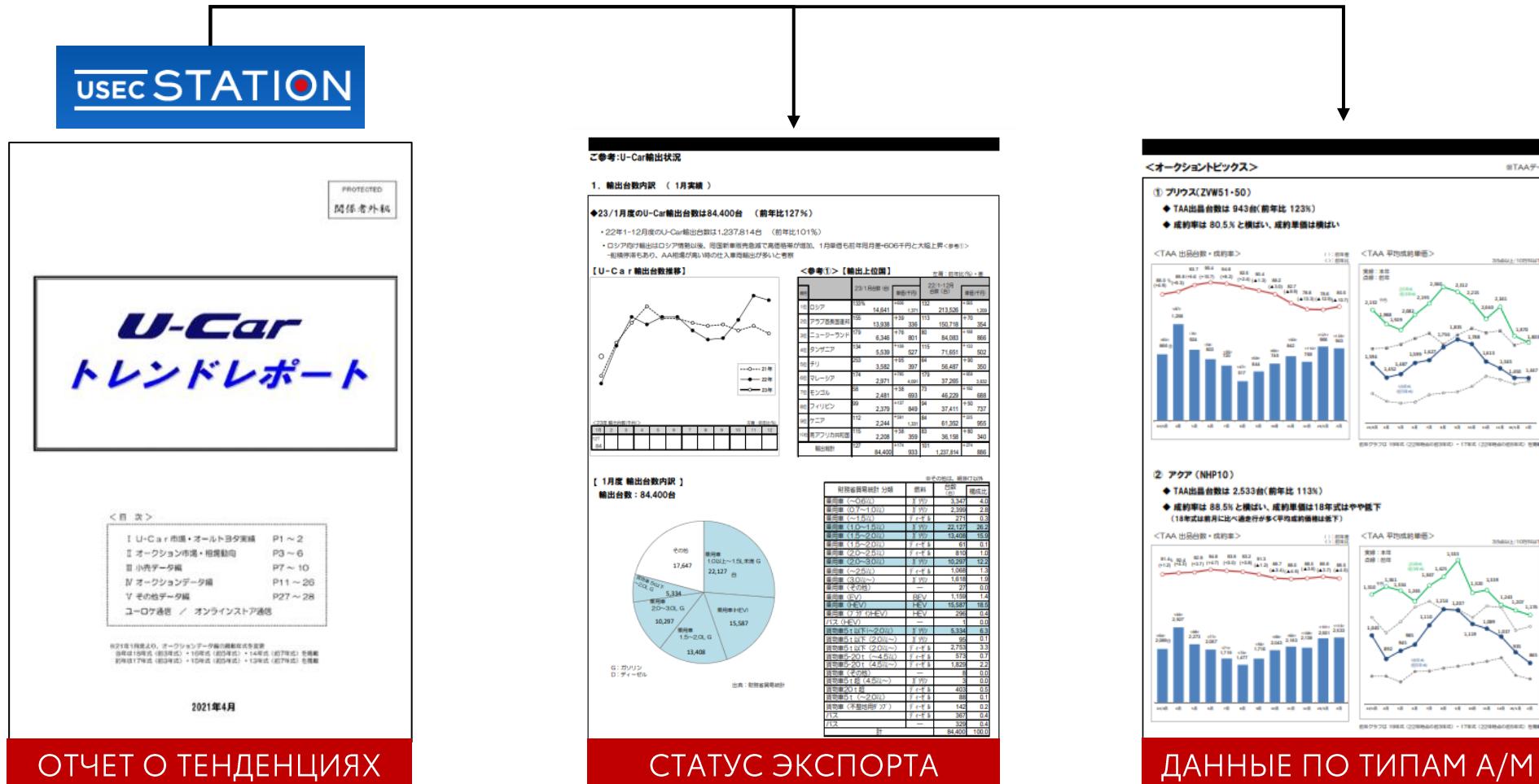
ЗАКРЫВАЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ



АНАЛИЗ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЦЕНОВОЙ ИНФОРМАЦИИ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ДИЛЕРАМ TOYOTA (ОТЧЕТ О ТЕНДЕНЦИЯХ)

Toyota USEC анализирует огромные объемы данных с аукционов и через специальный сайт предоставляет дилерам информацию о тенденциях в области подержанных автомобилей, такую как экспорт в зарубежные страны, спрос на каждую модель, статус поставок. Эта информация предоставляется только Дилерам Тойота и не распространяется на обычных пользователей.



ОТЧЕТ О ТЕНДЕНЦИЯХ

СТАТУС ЭКСПОРТА

ДАННЫЕ ПО ТИПАМ А/М

АНАЛИЗ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЦЕНОВОЙ ИНФОРМАЦИИ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ДИЛЕРАМ TOYOTA (USEC STATION)

Toyota USEC своевременно предоставляет информацию, позволяющую принимать оптимальные решения по ценообразованию. Например, информацию с еженедельным трендом выигрышных ставок ТАА.

The diagram illustrates the flow of information from the USEC STATION platform to market trends and weekly reports:

- USEC STATION**: The starting point is the USEC STATION interface, which displays a purple car icon, a date of **23.03.18**, and a link to "今週のAA状況 (3/12-3/18)".
- 今週の落札傾向 (3/12-3/18)**: This section shows a grey car icon, a date of **23.03.18**, and a summary of the bidding trend for the week of March 12-18, 2023. It includes a list item: "トヨタ販売店殿のTAA落札ランキング / 傾向を掲載".
- 相場情報**: This section shows a yellow car icon, a date of **23.03.11**, and a summary of market information for March 15, 2023. It includes a bullet point: "◆ 輸出ネタマレーシア向け同国向け対象車の中でも、生産終了したエスティマの価格は好調に推移".

ТРЕНД ТОРГОВ НЕДЕЛИ (Weekly Trading Trend) and **ЕЖЕНЕДЕЛЬНЫЙ ОТЧЕТ ТАА** (Weekly TAA Report) are highlighted in red boxes at the bottom of the respective sections.



АНАЛИЗ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЦЕНОВОЙ ИНФОРМАЦИИ

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ UMI (U-CAR MARKETING INFORMATION SYSTEM)

<UMI> - Маркетинговая информационная система по автомобилям с пробегом

Это система ① для поиска информации о ценах на рынке подержанных автомобилей (Аукцион и Розничные продажи), ② для анализа рыночных цен, ③ для анализа истории по ценообразованию (внутри компании). (прогнозируемая цена для конкретного транспортного средства)

	АУКЦИОН	РОЗНИЧНЫЕ ПРОДАЖИ
① отчет о результатах (информация о рынке подержанных автомобилей)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Общенациональные контракты Аукциона и результаты торгов (4 миллиона единиц). Включая автомобили социального обеспечения, ремонтные автомобили, грузовики, погрузчики. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Результаты продаж дилеров Toyota (450,000 единиц) ▪ Результаты Goo-net publication (1.6 млн. единиц)
② значения анализа рыночной цены (цена за пункт)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Аукцион: недавние результаты 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Цена дилеров Toyota ▪ Цена Goo publication
③ прошлая история ценообразования внутри компании		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Доступна история за 2 предыдущих года



ИНСПЕКЦИЯ АВТОМОБИЛЕЙ С ПРОБЕГОМ

РАЗДЕЛ 2



ИНСПЕКЦИЯ АВТОМОБИЛЕЙ

◆ ВЫСОКИЙ ПОКАЗАТЕЛЬ КАЧЕСТВА ПРОВЕРКИ СОСТОЯНИЯ АВТОМОБИЛЕЙ

- Низкий показатель возврата автомобилей вызванных ошибками при инспекции составляет **0.15%** от общего количества автомобилей и достигается он за счет качественного проведенного обучения

<Фото инспекции>



Среднее количество инспекций – 50 а/м в день
Среднее время инспекции – 8 минут на а/м

◆ ЭФЕКТИВНАЯ СИСТЕМА ОБУЧЕНИЯ

- Тренинг для новичков проводится для инспекторов 1-го года,
- Повторное обучение проводится для инспекторов 2-го года.

◆ КАЧЕСВЕННЫЕ УСЛОВИЯ ТРУДА

- Чтобы иметь возможность проведения инспекции автомобилей в любое время года, в каждом подразделении ТАА по все Японии созданы соответствующие условия (подготовленные места проведения инспекции)
- Для внесения данных о повреждениях при осмотре автомобилей, инспекторы используют специализированные планшеты.

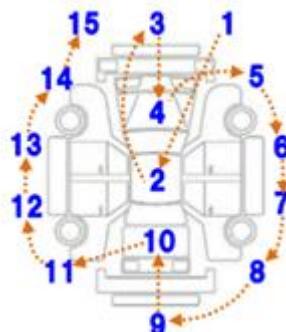


車両番号	初登録年月	車名	ドア形状	グレード	評価点
2001 #27	クラウンハイブリッド 4SD	ロイヤルサルーン	4		
11 自家用	2500 cc ガソリン	DAA-AWS210			
走行 距離	乗車者番号	名義相場			
75,593 km	06年11月	三河 3029961			
シフトスイッチ	外装色	乗車定員			
FAT AAC	パール	5人			
カラーNo.	内装色	輸入車			
062	A-ジュー	リサイクル済付			
後日発送		シートヒーター(フロント)			
チヂム		バックモニター・ETC			
注記		純正装備			
		ナビ TV ABS ETC PS PW			
		車台番号 AWS210-6101179			
		価格 489	車重 180	基準 146	
地図・車検入力					
室内汚れ コンソール傷 シート内張り ドア内張り小 タッチP跡 外装小傷有り ミラーA					
■ 車検よりご案内					
A-33 E-12 E-12 東洋ウオッシュ 業務用洗車機 C-清掃 G-洗車 H-洗車 J-洗車 K-洗車 L-洗車 M-洗車 N-洗車 O-洗車 P-洗車 Q-洗車 R-洗車 S-洗車 T-洗車 U-洗車 V-洗車 W-洗車 X-洗車 Y-洗車 Z-洗車					

<Фото обучения>



ИНСПЕКЦИЯ АВТО (ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ОПЕРАЦИЙ)



Процесс инспекции:

- ✓ Стандартный процесс инспекции
- ✓ Установлено время выполнения операций
- ✓ Разработан план инспекции

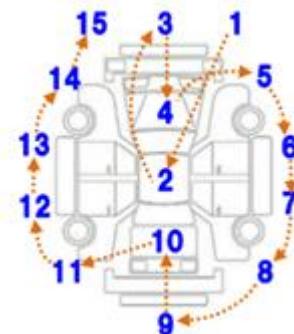
ШАГИ №1-15

1. ОБЩЕЕ	2. ВОДИТЕЛЬСКОЕ СИДЕНИЕ И ИНТЕРЬЕР	3. ПЕРЕДНЯЯ ЧАСТЬ	4. МОТОРНЫЙ ОТСЕК	5. ПРАВАЯ ПЕРЕДНЯЯ ЧАСТЬ	6. ПРАВ. ПЕРЕД. ДВЕРЬ	7. ПРАВ. ЗАДН. ДВЕРЬ
Чтобы получить общее представление о цвете кузова при подходе к а/м	Проверка внешнего состояния элементов интерьера, функций и электрики.	Проверка документов и внесение записей. <i>22221111/ХХХХ/НННН-ЧЧЧЧ</i>	Проверка панелей при открытии и закрытии Проверка шасси и других элементов конструкции	Проверка работы, движения, звуков. Проверка кузовных элементов в районе моторного отсека	Осмотр правой части экстерьера в целом Правое крыло Панель крыши и стоек	Проверить внутренние панели Шасси должно быть проверено со стороны Проверить сварные панели в 2-х точках

шаги	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Итого
Время операции, сек.	10	110	35	120	30	25	25	...								



ИНСПЕКЦИЯ АВТО (ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ОПЕРАЦИЙ)



Процесс инспекции:

- ✓ Стандартный процесс инспекции
- ✓ Установлено время выполнения операций
- ✓ Разработан план инспекции

8. ПРАВ. ЗАДН. ЧАСТЬ	9. ЗАДНЯЯ ЧАСТЬ	10. БАГАЖНЫЙ ОТСЕК	11. ЛЕВАЯ ЗАДН. ЧАСТЬ	12. ЛЕВАЯ ЗАДН. ДВЕРЬ	13. ЛЕВАЯ ПЕР. ДВЕРЬ	14. ЛЕВАЯ ПЕРЕДНЯЯ ЧАСТЬ	15. ЗАВЕРШЕНИЕ
Осмотр экстерьера по правой части (в целом).	Проверка панелей при открытии, закрытии.	Проверка интерьера и количества сидений.	Осмотр экстерьера по левой части (в целом).	Обратить внимание на следы ремонта.	Проверить внутренние панели.	Проверить ветровое стекло со всех углов.	Проверить содержание документов и положить их на приборную панель.
Проверка крыши и стекла со всех углов.	Проверка шасси и других элементов конструкции.	Убрать аксессуары, чтобы проверить конструктивные элементы.	Проверка крыши и стекла со всех углов.	Сварные панели проверить в двух точках.	Шасси должно быть проверено со стороны.	Панели крыши и стоек.	Левое крыло

шаги	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Итого
Время операции, сек	10	110	35	120	30	25	25	25	35	60	25	25	25	30	20	600 (10 мин.)



ТАБЛИЦА КЛАССИФИКАЦИЯ СОСТОЯНИЯ АВТОМОБИЛЯ

Грейд	Пробег	Время с момента первой регистрации	Описание	Экстерьер (грейд)	Интерьер (грейд)
S	~10,000км	~12 месяцев	• Нет дефектов, нет ремонта	A	A
6	~30,000км	~ 6 месяцев	• Незначительные дефекты экстерьера и интерьера		
5	~50,000км	—	• Легкие дефекты снаружи • Пятна, грязь, клей, и порезы в салоне		B
4.5	~100,000км	—	• Соответствует классу S при легком ремонте • Несколько серьезных дефектов внешней элементов кузова • Прожженные элементы , трещина, износ, обесцвечивание внутренней отделки	B	C
4	~150,000км	—	• Выявленные дефекты экстерьера или интерьера, требующие ремонта	C	D
3.5	—	—	• Ряд дефектов экстерьера или интерьера • Заменена основная сварочная панель или требуется замена	D	
3	—	—	• Ряд крупных дефектов экстерьера или интерьера • Серьезный дефект двигателя или устройства	E	
2	—	—	• Низкая стоимость товара		
1	—	—	• Транспортное средство, потерпевшее катастрофу (затопленное транспортное средство, возгорание)		
RA	—	—	• Легкие структурные повреждения		
R	—	—	• Структурные повреждения		



ПОДГОТОВКА АВТОМОБИЛЕЙ К ПРОДАЖЕ

РАЗДЕЛ 3



ОПЫТ КОМПАНИИ ТОЙОТА НАГОЯ ТОЁПЕТ



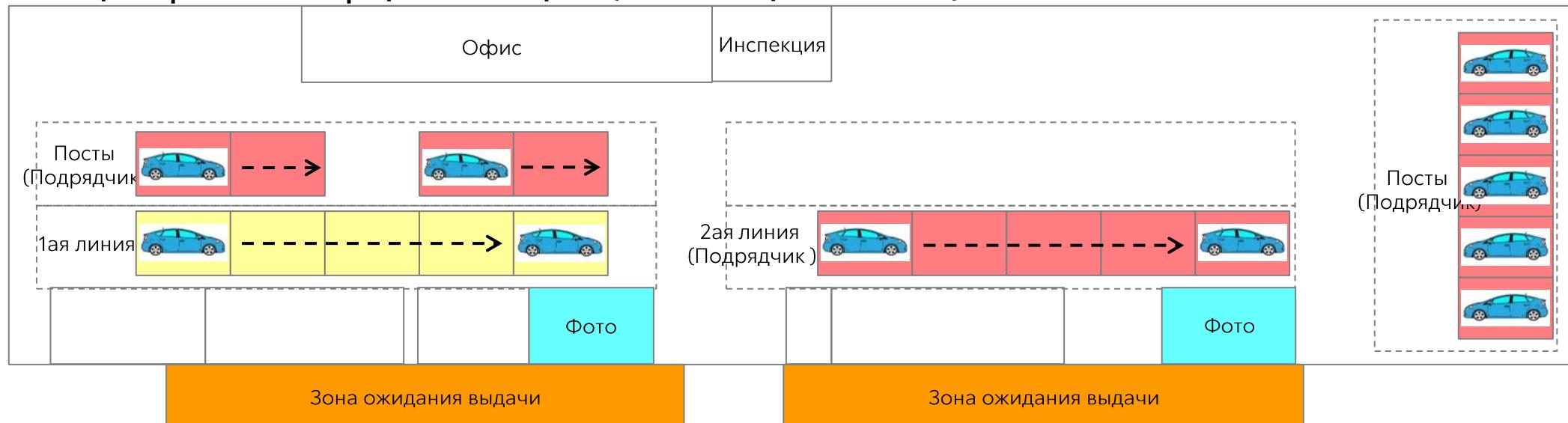
ЦЕНТР КОММЕРЦИАЛИЗАЦИИ

Роль	<ul style="list-style-type: none"> • Дифференциация по отношению к другим продавцам за счет повышения ценности автомобиля (подготовка автомобиля к продаже) • Фотографирование для объявлений по продаже • 360° фотосъемка
Структура	21 сотрудник + 18 субподрядчик

◆ Результаты (2022)

Количество подготовленных автомобилей	Собственные ресурсы	124 авто/месяц (6.1 авто/день)
	Аутсорс	743 авто/месяц (36.7 авто/день)

◆ План центра коммерциализации (3 линии, 5 постов)



ЦЕНТР КОММЕРЦИАЛИЗАЦИИ

Продолжительность каждого этапа : 35 мин (всего 175 мин)

Пример 1ой линии

	① Экстерьер	② Интерьер	③ Интерьер	④ Экстерьер	⑤ Экстерьер
Процесс	<ul style="list-style-type: none"> • Удаление металлической пыли • Мойка авто • Мойка ДВС 	<ul style="list-style-type: none"> • Чистка интерьера • Демонтаж сидений 	<ul style="list-style-type: none"> • Установка сидений • Очистка дверей • Чистка багажника 	<ul style="list-style-type: none"> • Удаление пыли • Нанесение защитного покрытия 	<ul style="list-style-type: none"> • Сушка • ручная полировка (придание глянца)
Персонал	2	3	3	2	2



КОММЕРЦИАЛИЗАЦИЯ (ПРОСТОЙ КУЗОВНОЙ РЕМОНТ)

Роль	Ремонт панелей автомобиля (только небольшие царапины и вмятины)
Структура	5-7 человек (аутсорсинг)
Facility	2 поста



СОКРАЩЕНИЕ ВРЕМЕНИ РЕМОНТА И ЗАТРАТ НА ДОСТАВКУ ЗА СЧЕТ ВЫПОЛНЕНИЯ РЕМОНТА НА МЕСТЕ.

Доля кузовных ремонтов проводимых в центре коммерциализации 46.5% (4,841 авто/10,406 авто) - 2022

	КОЛ-ВО А/М	ДОЛЯ	СРЕДН. ВРЕМЯ РЕМОНТА
ВСЕГО:	4,841	---	
▪ Ремонт на месте:	2,676	55,3 %	3 дня
▪ Кузовной центр:	2,165	44,7 %	10 дней
Разница между ремонтом на месте и в кузовном центре:			▲ 7 дней



ОПЫТ КОМПАНИИ ТОЙОТА ШИН-ОСАКА



ОПЫТ КОМПАНИИ ТОЙОТА ШИН-ОСАКА

ПРОЦЕСС – подготавка МАРУ-КУРИ, С ЦЕЛЬЮ:

- Выгодно отличаться от конкурентов за счет повышения качества продаваемого авто с пробегом
- Выстраивание долгосрочных отношений с клиентов и увеличение прибыльности за счет реализации продуктов создающих добавленную стоимость
- Качественная подготовка автомобилей Тойота и Лексус отвечающие стандартам "Тойота Сертифайд"

Сотрудники:

14 человек (из них 4 с инвалидностью)

СОДЕРЖАНИЕ

- Чистка интерьера и экстерьера
- Мойка и дезодорирование салона
- Фотосъемка для загрузки на сайт GAZOO (сайт ТМС)
- Организация процесса доставки авто в дилерский центр

ОБЪЕДИНЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ В ОДНУ ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ЛИНИЮ:

- Повышение эффективности за счёт внедрения стандартного «времени такта»
- Процесс разделен на 4 этапа:

интерьер 2 этапа → экстерьер 2 этапа

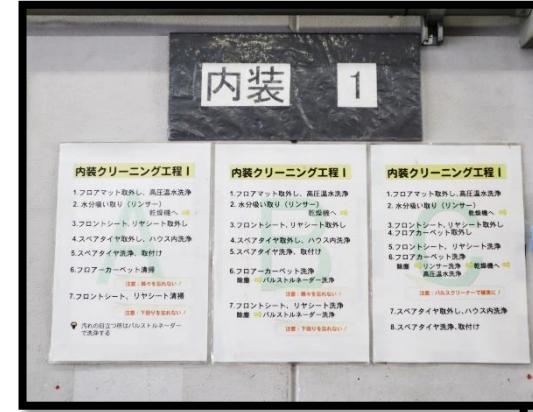
времени такта – 30 минут



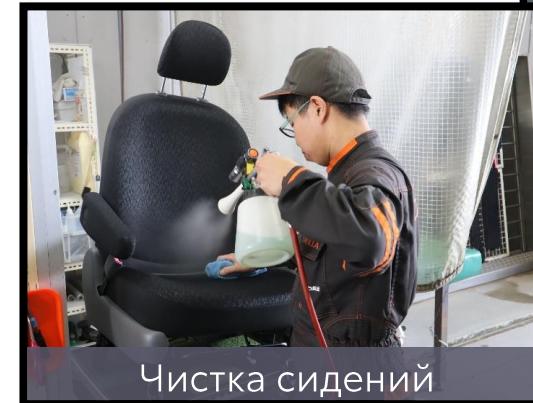
ПОДГОТОВКА МАРУ-КУРИ : ЭТАП №1

ИНТЕРЬЕР, ЭТАП 1 - 3 человека

- Сидения - снятие и установка / чистка / сушка
- Напольные коврики - снятие и установка / чистка / сушка
- Чистка багажного отделения (включая запасное колесо)



Чистка напольных ковриков



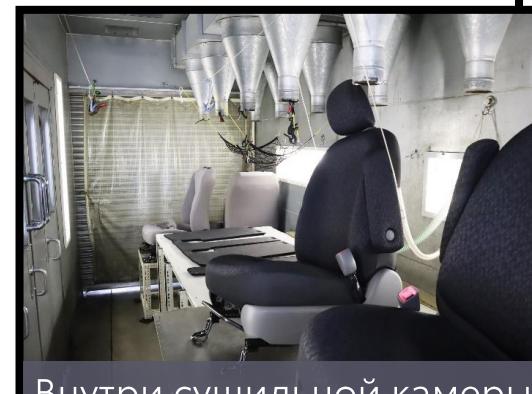
Чистка сидений



ПОДГОТОВКА МАРУ-КУРИ : ЭТАП №2

ИНТЕРЬЕР, ЭТАП 2 - 3 человека

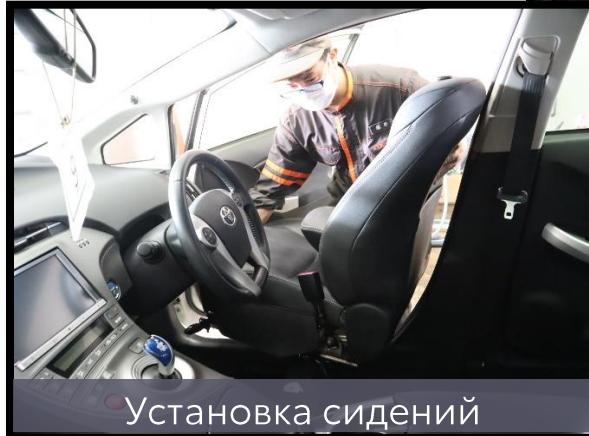
- Очистка приборной панели и обшивки дверей
- Уборка панели приборов и консоли
- Полировка пластиковых и полимерных элементов салона
- Сушка сидений автомобиля



ПОДГОТОВКА МАРУ-КУРИ : ЭТАП №3

ЭКСТЕРЬЕР, ЭТАП 3 - 3 человека

- Установка сидений и напольных ковриков
- Мойка моторного отсека
- Мойка шин / дисков
- Проверка электрооборудования
- Удаление металлической пыли



ПОДГОТОВКА МАРУ-КУРИ: ЭТАП №4

ЭКСТЕРЬЕР, ЭТАП 4 - 2 человека

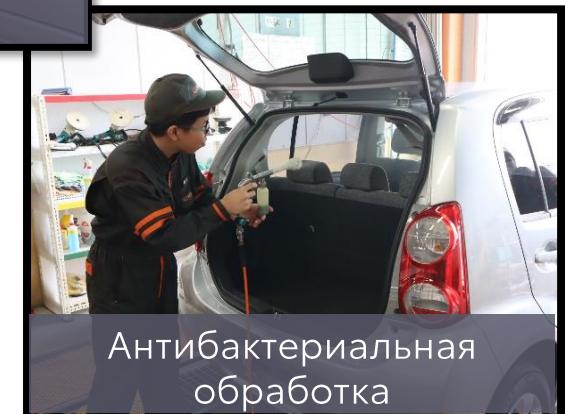
- Полировка кузова / нанесение воскового покрытия
- Чистка остекления
- Дезодорирование / антибактериальная обработка

ЗАВЕРШАЮЩИЕ ОПЕРАЦИИ, ЭТАП 4 - 2 человека

- Контроль качества
- Фотографирование для сайта
- Подготовка документов к отправке
- Перемещение автомобиля на место хранения



Полировка кузова



Антибактериальная
обработка



КУРУ-МАРУ ЧИСТКА: УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССОМ

МЕХАНИЗМЫ И ОБОРУДОВАНИЕ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССОМ

- Внедрение времени такта, для каждого этапа и повышение эффективность устранения непредвиденных ситуаций во время процесса на основе принципов TPS



УСИЛЕНИЕ ПРОДАЖ АВТОМОБИЛЕЙ С ПРОБЕГОМ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПРОДУКТОВ

РАЗДЕЛ 4



КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ И ДИФФЕРЕНЦИАЦИЯ VS КОНКУРЕНТЫ

1. Продвижение продуктов для удержания клиентов

	РЕЗЕРВ ТЕХНИЧЕСКОГО ОСМОТРА (SHAKEN)	ПАКЕТНОЕ ТО	ПРЕДОПЛАЧЕННЫЙ МАСЛЯНЫЙ СЕРВИС	ЗАЩИТНОЕ ПОКРЫТИЕ КУЗОВА	ФИНАНСОВЫЕ ПРОДУКТЫ
% продаж от общего количества проданных а/м с пробегом	37.9%	36.2%	16.9%	51.8%	28.5%

2. Авто с пробегом/собственный продукт – «Шин-Осака Премиум»

Не старше 5 лет	С запасным комплектом ключей
Пробег менее 30 тыс. км.	Полная история обслуживания
Результат инспекции выше 4.5	С информацией о предыдущем владельце
Только один владелец	Без кузовного ремонта
С навигацией	Замена шин в случае их неудовлетворительного состояния (глубина протектора менее 5 мм)
С напольными ковриками	



АВТО С ПРОБЕГОМ ПРЕМИУМ

Выделение премиального сегмента в продажах за счет предъявления более строгих требований к состоянию автомобиля, а также за счет продажи продуктов нацеленных на формирование добавочной стоимости.

	ТОЙОТА СЕРТИФАЙД	ШИН-ОСАКА ПРЕМИУМ
Возраст	A~D	A~B
Пробег	< 80k km	< 30k km
Кузовной ремонт / аварийная история	нет	нет
Гарантия	1 год дополнительно	1 год дополнительно
Экстерьер	Полировка кузова	Полировка кузова
Интерьер	Мару-Кури	Мару-Кури
Стоимость предпродажной подготовки	< 100k йен	< 50k йен
Запах в салоне (сигареты, животные)	нет	нет
Лист инспекции	○	○ > 4.5 рейтинг
Один владелец	×	○
Информация о предыдущем владельце	×	○ Пол, использование
История обслуживания	×	○



TSHG
トヨタ車検合格車セーフティグローブ

当社グループの新基準・プレミアム認定車

新大阪プレミアムU-Car

Shin-osaka Premium U-Car

■初年度登録から5年未満 ■修復歴無し ■ワンオーナー
 ■走行距離3万キロ未満 ■トヨタ認定基準4.5点以上 ■前オーナー情報あり

プレミアムU-Carなら特典付き!
 下記のいずれか1つをお選びいただけます。

- 1 CPCペイントシーラント**
 フッ素系ボディコーティング
 耐候性に優れた
 フッ素化合物被膜が
 お客様の愛車のボディを
 美しく守ります。
- 2 延長保証2年**
 オイルボトルキープ20L
 ロングラン保証の2年延長と
 当社おすすめ
 トヨタ純正省燃費の
 エンジンボトルキープ
- 3メンテナンスパック2年**
 オイルボトルキープ20L
 2年のメンテナンスパックと
 当社おすすめ
 トヨタ純正省燃費の
 エンジンボトルキープ
- 4予約車検チケット**
 車検の整備チケットを
 発行いたします。
 次回車検の時に
 お使いいただけます。
- 5ドライブレコーダー前後(TZ-D205W)**
 本体カメラと別体カメラで前後の
 画像を同時録画できる。
 2カメラタイプの
 ドライブレコーダー。

※特典は1~5のいずれか1つをお選びください。

詳しくは、当店スタッフまでお声かけください。



АУТЛЕТ АВТО С ПРОБЕГОМ (ПОКРЫТИЕ РАЗЛИЧНЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ)

Предложение клиентам автомобилей различных марок и в различном состоянии для увеличения продаж автомобилей с пробегом.



Цена ниже : < 600k JPY
For Freshers!



План А: 1н год гарантии
План Б: 2а года гарантии
План В: Максимум Зи года гарантии.

	ТОЙОТА СЕРТИФАЙД	АУТЛЕТ
Бренд	Тойота и Лексус	Любой
Возраст	A~D	Любой
Пробег	< 80k km	Любой
Кузовной ремонт / аварийная история	Нет	Возможно
Гарантия	1 год дополнительно	Нет (Платно)
Экстерьер	Полировка кузова	Удаление простых повреждений
Интерьер	Мару-Кури	Мару-Кури
Стоимость предпродажной подготовки	< 100k юен	< 50k юен
Запах в салоне (сигареты, животные)	Нет	Возможно
Лист инспекции	○	○
Один владелец	Нет	Нет



ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРНЕТ ПЛАТФОРМ

レクサス LC500h Sパッケージ

トヨタモビリティ新大阪レクサスCPO箕面

支払総額 車両価格 請費用
901万円 889万円 12万円
※車両税込仕立てで10万円割引の場合は
支払総額が889万円になります

60回払い以上複数
利回り5.6%プラン
月々58,800円
プランの詳細

支払総額はこちら ➔ 支払総額には ➔

年式 2017年(H29) 年間 2024年9月
走行距離 36,000km 修復歴 なし
カラーホワイトガラスフレーク
定期点検整備付
保証 ロングラン保証付

ナビゲーション
純正HDDナビゲーション

総合評価点 5 星

詳しくはこちら ➔

当社では、お客様との本末いお付き合いをさせて頂く為、近畿府県（大阪府・兵庫県・京都府・奈良県・滋賀県・和歌山县）の方で、ご来場により現車の確認、店頭お引き渡しができるお客様に販売を限らせて頂きます。

日産 モコ E

トヨタモビリティ新大阪アウトレット

支払総額 車両価格 請費用
25.8万円 18万円 7.8万円
※車両税込仕立てで10万円割引の場合は
支払総額が25.8万円になります

60回払い以上複数
利回り5.6%プラン
月々2,540円
プランの詳細

支払総額はこちら ➔ 支払総額には ➔

年式 2008年(H20) 年間 車検整備付
走行距離 98,000km 修復歴 なし
カラーブラウン
定期点検整備付
保証 なし

GAZOO.com
(Платформа ТМС)

Carsensor.net (Сторонняя платформа)

カーセンサー PRODUCED BY RECOVET

中古車トップ > 中古車検索 > メーカー一覧 > レクサスの中古車 > LCの中古車 > LC・大画面の中古車 > LC 500h Sパッケージ 10.3インチワイドディスプレイ・大画面の中古車詳細

レクサス LC 500h Sパッケージ 10.3インチワイドディスプレイ (ホワイトマイカ)

支払総額 (税込) 901万円
車両本体価格 (税込) 889.0万円
(消費税10万円含む)

支払総額 (税込) 901万円
車両本体価格 (税込) 889.0万円
(消費税10万円含む)

年式 2017 (H29) 走行距離 3.6km
修復歴 なし 法定整備 付き
車検有効 2024(平成)年9月 地域 大阪府/大阪北部
保証 付き / 1年 / 距離無制限

メールでのお問い合わせ
 見積もり依頼 在庫確認 来店希望
 状態確認 その他

車両状態から選択する日、メールで送信!
送信する

カーセンサー PRODUCED BY RECOVET

中古車トップ > 中古車検索 > メーカー一覧 > 日産の中古車 > モコの中古車 > モコ・大画面の中古車 > モコ 080 Eスマートキー ベンチシート・大阪府の中古車詳細

日産 モコ 660 E スマートキー ベンチシート (ブラウン)

支払総額 (税込) 25.7万円
車両本体価格 (税込) 18.0万円
(消費税7.7万円含む)

通常 ローン価格 月々 5,000円
詳細を見る

年式 2008 (H20) 走行距離 9.8km
修復歴 なし 法定整備 付き
車検有効 車検整備付 地域 大阪府/大阪東部
保証 なし

メールでのお問い合わせ
 見積もり依頼 在庫確認 来店希望

レクサス LC

LC 500h Sパッケージ ブリクラッシュセーフティシステム オートマチックハイビーム レーダークルーズコントロール レーンディバイダーチャーフィード フルエアロ

CPO認定中古車ではありません。詳しくはセールスまで 近畿府県（大阪・兵庫・京都・奈良・滋賀・和歌山）に限らせて頂きます。

UP! グーケーポン 保証あり

支払総額 (税込) 906.7万円
車両本体価格 (税込) 889万円
諸費用 (税込) 17.7万円
法定整備: 整備付
保証付 (12ヶ月・走行無制限)

LEXUS CPO箕面

支払総額 (税込) 906.7万円
車両本体価格 (税込) 889万円
諸費用 (税込) 17.7万円
法定整備: 整備付
保証付 (12ヶ月・走行無制限)

通常ローンご利用時 月々 85,000円
ローンシミュレーション
お家で気軽にお済ができます！
オンライン商談を予約する

年式 2017 (平成29)年 排気量 3500cc
走行 3.6万km 車検 2024(令和6)年9月

更新: 2023/10/04

日産 モコ

E CD再生 MD再生 スマートキー ベンチシート デュアルエアバッグ オートエアコン

アウトレット車です！有利で保証付販売も可能です！ 近畿府県にお住まいの方へ販売を限らせて頂きます。

NEW グーケーポン

支払総額 (税込) 25.7万円
車両本体価格 (税込) 18万円
諸費用 (税込) 7.7万円
法定整備: 整備付
保証無

通常ローンご利用時 月々 2,540円
ローンシミュレーション
お家で気軽にお済ができます！
オンライン商談を予約する

年式 2008 (平成20)年 排気量 660cc
走行 9.8万km 車検 車検整備付 なし
修復歴 なし 車体色 チヤ

goo-net.com
(Сторонняя платформа)

トヨタモビリティ新大阪 アウトレット

支払総額 (税込) 25.7万円
車両本体価格 (税込) 18万円
諸費用 (税込) 7.7万円
法定整備: 整備付
保証無

通常ローンご利用時 月々 2,540円
ローンシミュレーション
お家で気軽にお済ができます！
オンライン商談を予約する

年式 2008 (平成20)年 排気量 660cc
走行 9.8万km 車検 車検整備付 なし
修復歴 なし 車体色 チヤ



ПОВЫШЕНИЕ ТОЧЕК КОНТАКТОВ



СКОЛЬКО ТОЧЕК КОНТАКТА У НАС ЕСТЬ? (Клиент x Продукт & Обслуживание)

• Технический осмотр Shaken & Страховой полис

Регулярные встречи с руководством для обсуждения информации по статусе клиентов, у которых заканчивается срок действия страхового полиса или подходит время проведения технического осмотра Shaken

• Shop manager check through i-Crop-J (ДМС)

Periodical checking, 1yr check, Pro-care 10 checking timing

• Доставка цветов в честь дня рождения

• Звонок Счастья: Поздравление с крупным праздником

• Предложение покупки нового авто в конце срока кредита

с проведение оценки автомобиля, расчета остаточной стоимости и остатка по кредиту.

• Предложение покупки на новом жизненном этапе

(Новая работа, Свадьба, рождение ребёнка, переезд, новый дом, пенсия и т.д.)

Лист автомобилей тест-драйв (автомобили будут продаваться как авто с пробегом)

Models	Stock #	Katashiki	Color	Grade	Specs	Mirage	Registration	Price
Harrier	92289	AXUH80-ANXSB	1K9	Z	17B,38E,67D	6,027	2020年6月25日	3,300
Alphard	92301	AGH30W-PFXSK(C)	070	S-C Pkg	71B	2,105	2021年7月16日	4,750
Velfire	92742	AGH30W-NFXSK(C)	070	Z-GIディション		4,376	2020年3月27日	4,050
LC Prado	91886	GDJ150W-GKTEY-L	202	TX-L	7人,34B,38C,63D	2,432	2020年6月17日	4,050
Prius	94303	ZVW60-AHXKB	089	U		6	2023年6月23日	2,690
Mirai	94753	JPD20-CEDHS	219	Z		13,560	2022年3月30日	5,580

Перед тем как автомобили будут выставлены на продажу, сначала список обрабатывается сотрудниками отдела продаж с целью предложения автомобилей клиентам у кого может быть потребность в приобретении автомобиля, например, большой пробег, подходит срок технического осмотра, серьезный кузовной ремонт. Клиент ценит эту информацию и чувствует заботу со стороны дилера.



УСИЛЕНИЕ ЗАКУПКИ АВТОМОБИЛЕЙ

- Ключевой особенностью Тойота Шин-Осака является фокус на выкуп автомобилей у собственных клиентов, так лишь малая часть автомобилей выкупается с рынка

- **“Победа до начала конкуренции”**

Когда клиент начинает задумываться о замене автомобиля или о смене дилера уже слишком поздно пытаться удержать клиента. Тойота Шин-Осака фокусируется на предложении замены автомобиля до того момента как клиент задумывается об этом. Для этого ключевой активностью является **увеличение точек контакта с клиентами** и регулярный контакт.

- **“Если автомобиль выкуплен по высокой цене – продажа с продуктами создающими добавленную стоимость”**

Для того чтобы продать автомобиль с прибылью после того как он был выкуплен по высокой цене, необходимо создать дополнительную ценность для клиента, т.е. продать авто без наценки на автомобиль и получить прибыль за счет дополнительных продуктов (Пакетное ТО, технический осмотр «Shaken», «продленная» гарантия, замена шин, защита кузова и т.д.)

- Различные продукты нацеленные на создание добавленной стоимости благодаря которым клиент чувствует заботу, помогают удерживать клиентов.

- Продажа автомобиля с доп. продуктами выгодно его отличают от автомобилей конкурентов, того же года и спецификации.



УДЕРЖАНИЕ КЛИЕНТОВ

ЧАСТЬ 2



TOYOTA КАНАГАВА

РАЗДЕЛ 1



TOYOTA КАНАГАВА

БИЗНЕС-МОДЕЛЬ:

УВЕЛИЧЕНИЕ ЧИСЛА ТОЧЕК КОНТАКТА С КЛИЕНТАМИ ДЛЯ УДЕРЖАНИЯ И ЗАМЕНЫ АВТОМОБИЛЯ

ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ

Ключевое направление стратегии компании – последовательное предложение лояльным клиентам приобретения новых автомобилей взамен текущим.

1. Фокус сделан на молодые семьи как наиболее перспективный сегмент аудитории.
2. Основные активности сосредоточены на формирование комфортной среды приобретения и владения автомобилем именно для аудитории молодых семей:
 - Программа лояльности
 - Адаптированные сервисные продукты и активности
 - Шоурум, ориентированный на эту аудиторию шоурум
 - Вирусные и полезные ролики в социальных сетях,
3. Компания стремится оставаться «на связи» со своими клиентами для повышения их лояльности к дилеру.
4. Сервисные услуги подобраны под потребности клиента.

Например:

А) в городе практически не развита сеть качественных моек для автомобилей

=> компания предоставляет 6 бесплатных моек автомобиля в год для лояльных клиентов.

Б) в городе с большим кол-вом населения и интенсивности жизни клиенты ощущают нехватку личного пространства

=> компания построила и предоставляет в аренду лояльным клиентам загородный отель коттеджного типа



TOYOTA КАНАГАВА

АКТИВНОСТЬ: ПОВЫШЕНИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТА К ДИЛЕРУ И КОМПАНИИ

ИНСТРУМЕНТЫ

КОМПЛЕКСНАЯ ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ

(10 ТЫС БАЛЛОВ В ПОДАРОК ПРИ ПОКУПКЕ АВТОМОБИЛЯ)

Программа позволяет не только воспользоваться баллами при визите на сервис, но и создает дополнительную ценность для клиента:

- 6 бесплатных моек автомобиля в год
- Скидка на топливо на АЗС дилера
- Бронирование загородного отеля
- Использование баллов на школу серфинга



ВЫГОДЫ ДЛЯ ДИЛЕРА

- ✓ УДЕРЖАНИЕ КЛИЕНТОВ > 70%
- ✓ СНИЖЕНИЕ ЗАТРАТ НА РЕКЛАМУ СОБСТВЕННЫХ СЕРВИСОВ И УСЛУГ

В программе 250 тыс. участников; для регистрации требуется предоставление e-mail, который в последующем используется для рассылки информации для клиентов.



Аренда загородного отеля



Скидка на собств.
АЗС



Школа серфинга



TOYOTA КАНАГАВА

АКТИВНОСТЬ:

ЭФФЕКТИВНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАЖДОЙ ТОЧКИ КОНТАКТА

ИНСТРУМЕНТЫ

- Любой визит клиента даже за небольшими услугами используется для выстраивания диалога и предложения сервисов, которые могут быть полезны клиенту и дилеру, включая замену автомобиля

Например: во время мойки авто. клиенту проводят бесплатную диагностику и предлагают устранение выявленных неисправностей.

Или во время заправки авто производится проверка шин и предложение приобретения новых покрышек



- Каждый визит клиента отмечен в специальном листе задач на завтрашний день для руководителя подразделения и сотрудников. В листе обозначены целевые услуги и предложения, которые могут быть представлены клиенту при визите
- У дилера представлено множество последовательных точек контакта с клиентом, а также набор сервисных продуктов для удержания клиента у дилера. Фокус сделан на предложении пакетного ТО и услуги по покрытию кузова и интерьера спец. Составами для более длительного сохранения автомобиля чистым.



ВЫГОДЫ ДЛЯ ДИЛЕРРА

- ✓ УРОВЕНЬ УДЕРЖАНИЯ КЛИЕНТОВ В 1,5 РАЗА ВЫШЕ НАЦИОНАЛЬНОГО
- ✓ УРОВЕНЬ ЗАМЕНЫ АВТО НА НОВЫЙ ИЗ ЛОЯЛЬНЫХ КЛИЕНТОВ В 2 РАЗА ВЫШЕ НАЦИОНАЛЬНОГО (40% ПРОТИВ 20%)



TOYOTA КАНАГАВА

АКТИВНОСТЬ:

ПОВЫШЕНИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ К ДИЛЕРУ ЧЕРЕЗ ВКЛАД В СОЦИУМ И УДОБСТВО ШОУРУМА

ИНСТРУМЕНТЫ

- Вирусные ролики и короткие видеосюжеты формата «узнай как/почему это важно» для поддержания контакта со своей клиентской базой.
В компании заключен контакт с блогером, который участвует в создании данного интерактивного контента для клиентов.
- Удобный и комфортный шоурум для клиентов в особенности молодых семей.



- Автомобиль не является центральным экспонатом в шоуруме; в нем дополнительно представлены магазин товаров для активного отдыха (велосипеды, одежда, палатки и т.д.) удобная игровая зона для детей, кафе, комфортные туалетные комнаты.



ВЫГОДЫ ДЛЯ ДИЛЕРА

- ✓ 4 МЛН. ПРОСМОТРОВ ПО НАИБОЛЕЕ ПОПУЛЯРНЫМ РОЛИКАМ = ПОДДЕРЖАНИЕ СВЯЗИ КЛИЕНТА С КОМПАНИЕЙ
- ✓ БОЛЕЕ 70% КЛИЕНТОВ, ПОСЕЩАЮЩИХ ДИЛЕРА ДЛЯ ОБСЛ-Я АВТОМОБИЛЯ, ОЖИДАЮТ В ШОУРУМЕ = ВОЗМОЖНОСТЬ ПРЕДЛОЖЕНИЯ КЛИЕНТАМ ДОП. УСЛУГ.



TOYOTA ШИН-ОСАКА

РАЗДЕЛ 2



TOYOTA ШИН-ОСАКА

БИЗНЕС-МОДЕЛЬ:

**КЛИЕНТ НА ВСЮ ЖИЗНЬ ЧЕРЕЗ ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ПОДХОД И ПРЕДЛОЖЕНИЕ КЛИЕНТУ СЕРВИСА,
ПРЕВОСХОДЯЩЕГО ЕГО ОЖИДАНИЯ**

ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ

Ключевое направление стратегии компании – формирование такой среды обслуживания клиентов, где каждый сотрудник дилера стремиться предоставить клиенту сервис высочайшего уровня за счет знания предпочтений клиента через сбор, хранение и эффективное использование информации о нем.

1. Фокус сделан на умение собирать и использовать информацию о потребителя в карточке клиента
2. Основные активности сосредоточены на формировании не только выстроенной системы последовательных точек контакта с клиентами, но и на спонтанных и при этом персональных контактах (поздравление клиента с днем рождения супруги, окончанием обучения ребенком и т.д.)
3. Эффективное использование точек контакта обусловлено широким набором сервисных услуг (пакетное ТО, покрытие кузова автомобиля, предоплаченное моторное масло и т.д.)
4. Дилер активно участвует в социально жизни города и своих клиентов (школа безопасного вождения, клубные мероприятия, спонсирование кружков для детей клиентов, уборка территории города и т.д.)
5. В компании сильно развита корпоративная культура и сделан фокус на развитие персонала и эффективность процессов (3х и 1но-летнее планирование, ежемесячная отчетность, широкий набор обучения и развивающих программ)



TOYOTA ШИН-ОСАКА

АКТИВНОСТЬ:

СОЗДАНИЕ КАРТЫ КОНТАКТОВ НА БАЗЕ СЕРВИСНЫХ ПРОДУКТОВ

ИНСТРУМЕНТЫ

- Пакетное то (52% для новых а.м./32% для а.м. С пробегом)
- Предоплаченное масло (64% для новых а.м/49% для а.м. С пробегом)
- Покрытие кузова (51% для новых а.м)



ВЫГОДЫ ДЛЯ ДИЛЕРА

- ✓ УДЕРЖАНИЕ КЛИЕНТОВ > 64%

АКТИВНОСТЬ:

ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ПОДХОД К КАЖДОМУ КЛИЕНТУ

ИНСТРУМЕНТЫ

- Карточка клиента с детальной информацией о нем
- Комплексаная карта контактов



ВЫГОДЫ ДЛЯ ДИЛЕРА

- ✓ СОЗДАНИЕ ЭКСКЛЮЗИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТОМ.
- ✓ ВЫСОЧАЙШАЯ СТЕПЕНЬ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ И ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ЖИЗНЕННЫМ ЦИКЛОМ, ПРЕВОСХОДЯЩЕГО ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТА.

АКТИВНОСТЬ:

ВКЛАД В СОЦИУМ: БЫТЬ ВЫБРАННЫМ КЛИЕНТОМ и ОТЛИЧАТЬСЯ ОТ КОНКУРЕНТОВ

ИНСТРУМЕНТЫ

- Школа безопасного вождения, собственный журнал, очистка территории города, школа для медсестер и т.д.



ВЫГОДЫ ДЛЯ ДИЛЕРА

- ✓ 73% ПРОДАЖ НОВЫХ АВТО СДЕЛАНО СОБСТВЕННЫМИ КЛИЕНТАМИ.



TOYOTA МОБИЛИТИ ШИН-ОСАКА

Сотрудников : 1,219
Шоурумы нов. а.м. 31
Шоурумы а.м. с пробегом: 15



46 шоурумов



33
шоурума

Сотрудн-в : 230
Шоурумы: 28
Офис лизинга: 1



4
шоурума



4
шоурума



1
шоурум



1
шоурум

Сотрудников : 70
Шоурумы Нов а.м. и с
пробегом: 4



УСЛОВИЯ РЫНКА. ОСОБЕННОСТИ ТЕРРИТОРИИ ПРОДАЖ

■ ОТНОСИТЕЛЬНО ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ ЗАРПЛАТЫ.

- Примерно на 20% выше чем нац. уровень

■ ВЫСОКАЯ СТЕПЕНЬ МОБИЛЬНОСТИ ЖИТЕЛЕЙ

- Множество жителей кто перемещается на работу в др. регионы, и 5% меняют работу ежегодно

■ ГУСТО-НАСЕЛЕННЫЙ РАЙОН

- Примерно 3,01 млн. человек (1,45 млн. домовладений)
- Около 4,5 тыс. человек на 1 кв. км

■ РОСТ ЧИСЛЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

- Население прирастает в более чем половине муниципалитетов
- | | |
|--------------------|-------------------|
| ① Шимамото (+3.3%) | ② Сюита (+2.9%) |
| ③ Якогава (+2.5%) | ④ Ибараки (+1.2%) |
| ⑤ Сетсу (+1.0%) | ⑥ Миноа (+0.7%) |

* По данным на Апр'23

Несмотря на то, что окружающая среда относительно благоприятна, конкуренция очень высока



ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ: ФИЛОСОФИЯ

①

Вместе с корпорацией Toyota Motor мы намерены создать безопасное, надежное и мобильное общество и развивать наш бизнес.

②

Мы станем компанией, которую поддерживают и выбирают наши клиенты, разрабатывая наш персональный подход и вкладывая в социум.

③

Работники будут делать все возможное, чтобы защитить и сохранить окружающую среду для будущих поколений.



ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ: ВОПЛОЩЕНИЕ ФИЛОСОФИИ



ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ: ВОПЛОЩЕНИЕ ФИЛОСОФИИ

Ежемесячный вестник безопасного вождения

トヨタ大手町グループ
SD
Safety Drive

NEWS 2023年 秋号

TSHG

安全運転のポイント

運転中に暴雨や強風に見舞われたり、地盤に警戒することがあります。また、タイヤがパンクなどの車両トラブルが発生することもあります。そこで今回は、こうした事態への対応方法をまとめてみました。

豪雨時や強風時の対応

豪雨時や強風時の対応について、県警庁から公表されている以下の箇所と複数の方（およ）「運転の安全と快適性」が対象になります。
雨の場合は「ワipers」を通しても見づらい状況、風の場合、「油圧の操作で運転する」のが困難になる（状況が、運転を止めざるを得ない）、また豪雨の場合は、車の荷物の固定が難しくなる（車の荷物が飛散する）、などとの不安があります。また、豪雨の場合は、車の走行事故が発生してしまう（タイヤのスリップや車体平衡による、直進および横くなっている滑りや、タイヤ状の道路など冠水の危険性が高い街市で走行する場合は特に避けましょう）。

雨や風の強さと運転への影響

雨の強さ	1時間雨量	屋外の様子	車に乗っていて	人へ
やや多い	10mm以上	地面はぬれ、水たまりがある	雨音が大きい。	おまかせ運転
多い	20mm以上	地面はぬれ、水たまりがある	ワipersを使いつぶつぶつといふ音。	おまかせ運転
多い	30mm以上	地面はぬれ、水たまりがある	雨音が大きい。	おまかせ運転
激しい	50mm以上	地面はぬれ、水たまりがある	雨音が大きい。	運転をさしやめる。
非常に多い	80mm以上	地面はぬれ、水たまりがある	雨音が大きい。	運転をさしやめる。
猛烈に多い	100mm以上	水たまりで、走ると水しぶきが飛び散る。	車の運転が止まる。	運転をさしやめる。
猛烈に多い	150mm以上	水たまりで、走ると水しぶきが飛び散る。	車の運転が止まる。	運転をさしやめる。
猛烈に多い	200mm以上	水たまりで、走ると水しぶきが飛び散る。	車の運転が止まる。	運転をさしやめる。
猛烈に多い	300mm以上	水たまりで、走ると水しぶきが飛び散る。	車の運転が止まる。	運転をさしやめる。
猛烈に多い	400mm以上	水たまりで、走ると水しぶきが飛び散る。	車の運転が止まる。	運転をさしやめる。

（参考）2011年6月雨の名古屋と東京の強さを比較

本邦はJR東日本損害保険会社各社の協力を得て作成いたしております。
（参考）2011年6月雨の名古屋と東京の強さを比較

地震への対応

運転中に緊急地震速報が発出されたとき

緊急地震速報は、予想される地震波の大きさが伸び、震度が高くなる場合に、震度が上昇する予測した地震を、その遅れが短い間に受け取れます。

車の中でも、緊急地震速報が発せられたことを知ったときは、周囲の状況に応じて、運転をさしやくことなく、車両点検表示灯をつけるなどして周囲に注目して、アクセルを離す、ブレーキを踏む、操やかに速度を落とすなど、落ち着いて行動を心がけましょう。

運転中に地震が発生したとき

車の中に緊急地震速報が発せられたときは、ドライバーは次のような者である人に心配をしよう。

- ① 車内に子供、老人と一緒に乗る場合など、運転の安全を確保する方法を心配する。ドライバーは、運転の安全を確保する方法を心配する。
- ② 駐車場に車を停めることなど、運転の安全を確保する方法を心配する。
- ③ 行き先や目的地の安全を心配する。ドライバーは、運転の安全を確保する方法を心配する。
- ④ けんかなどするか、運転の安全を心配する。運転の安全を確保する方法を心配する。

車両トラブル等への対応

運転中にシヤウガソシノシなどして、車両が暴走を起こしたり、ブレーキが効かないなどの車両トラブルが発生したときは、次のように対応しよう。

- 運転中にシヤウガソシノシなどして、ハンドルをしっかりと握り、車の方向を直すとともに全力でブレーキを踏みます。●ブレーキを踏み、車両が暴走する場合は、ドアロックを解除してドアを開け、ドアを閉めます。
- 後輪抱き付けを防ぐためには、ブレーキはかけず、またアクセルを離す。尚ほ、車両が(左)に向かって走るときは、直進(右)に向かって走るときは、ドアロックをかけます。それでも停止しないときは、山側の車線を離れて(左)に向かって走ります。

- 下りなどで車両が止まらなくなったら、急いでギアを下り、アクセルを離します。

Наглядные примеры безопасного вождения



Демо «слепых зон»

Симуляция нетрезвого вождения



Демонстрация работы системы акт. безопасности



Ремонт колеса на дороге

ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ: ВОПЛОЩЕНИЕ ФИЛОСОФИИ

Преследуя цель сделать вклад в развитие безопасного автомобильного сообщества, компания Шин-Осака проводит собственные выездные мероприятия, а также участвует в совместных мероприятиях с другими дилерами.



Тест-драйв системы TSS



Демо системы оповещения
об опасности



Испытание ремня безопасности



ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ: СТРАТЕГИЯ

Две основные идеи/стратегии

**Стратегия
«выживание
наиболее
приспособленных»**

- Использовать стратегию «выживания», адаптируясь к изменениям окружающей среды, и быть выбранным клиентом
- Продвигать политику “Отличия от других компаний” и “Предоставления персональных предложений, продуктов и услуг”, основанных на индивидуальных потребностях клиента.
- Как компания, основанная местным сообществом, мы намерены следовать следующим принципам:
“Сосуществование с природой,” “Вклад в развитие местных сообществ” и “Продолжающийся рост компании”

Стратегия

Высокая производительность

Широкий охват

Высокая прибыль

Увеличить число клиентов и повысить эффективность рабочего времени

Сделать клиента постоянным/лояльным

Обеспечить прибыль, используя цепочку создания ценности

Высокий уровень заботы



ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ: КОНВЕРСИЯ ИЗ АКТИВНЫХ КЛИЕНТОВ

Значительные изменения в области управления циклом владения

⇒ От деятельности, касающейся только продаж, к деятельности, нацеленной на удержание старых и привлечение новых клиентов, а также получение постоянных клиентов). От продаж к развитию клиента

Традиционные продажи
(с 1970 по 1980)
«Охотники»

Как найти клиентов готовых к покупкам?



В результате продажи будут сосредоточены на новых клиентах под воздействием окружающей среды.
(Продукция, Цена (покупка), Продвижение)



Фокус на конверсию их существующих клиентов
(Фермеры)

Повышение покупательского интереса клиента, основываясь на деятельности по плану



Переход к стабильным продажам, сосредоточенным на управлении клиентами

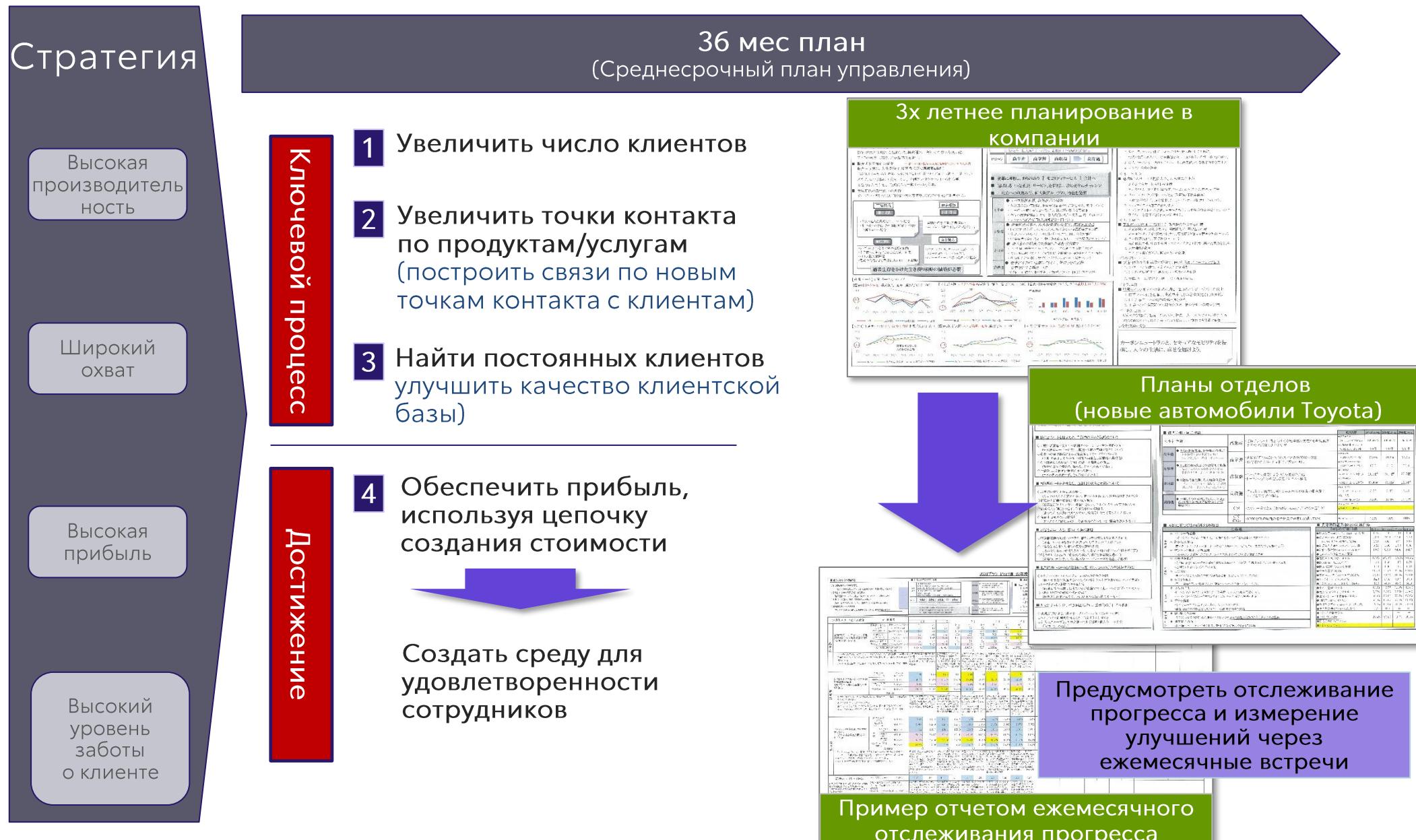


Области могут быть увеличены при желании

*результаты 2022 г.



ПЛАН УПРАВЛЕНИЯ: 3-Х ЛЕТНЕЕ ПЛАНИРОВАНИЕ



ПЛАН УПРАВЛЕНИЯ: ЕЖЕГОДНАЯ ПОЛИТИКА/ПЛАН

Ежегодная политика

(Политика отдела⇒ региональный план ⇒ Прогресс в области управления)

Политика отдела

概要		
セグメント	販売実績	目標
西日本	1,030万円 (実績: 980万円)	1,050万円
東日本	1,050万円 (実績: 1,020万円)	1,080万円
新規開拓	100万円 (実績: 95万円)	105万円
合計	2,180万円 (実績: 2,025万円)	2,135万円
基準	109.54% (実績: 97.5%)	109.54% (実績: 97.5%)

セグメント	販売実績	目標
西日本	1,030万円 (実績: 980万円)	1,050万円
東日本	1,050万円 (実績: 1,020万円)	1,080万円
新規開拓	100万円 (実績: 95万円)	105万円
合計	2,180万円 (実績: 2,025万円)	2,135万円
基準	109.54% (実績: 97.5%)	109.54% (実績: 97.5%)

Объединять политику деятельности и ежегодные планы, основанные на окружающей среде каждого региона.

店舗戦略立案シート

会社	高生産・高掌握・高収益・高待遇	
2023年店舗戦略・分析結果	店舗を取扱く市場環境の変化と、競争の変化	
現状	目標	
新規開拓率	80.1%	91.5%
既存店舗	20.9%	30.5%
既存店舗	82.3%	87.5%
既存店舗	48.9%	48.9%
既存店舗	9.6%	10.5%
既存店舗	11.4%	11.5%
既存店舗	54.9%	54.9%

Политика дилера и план активностей

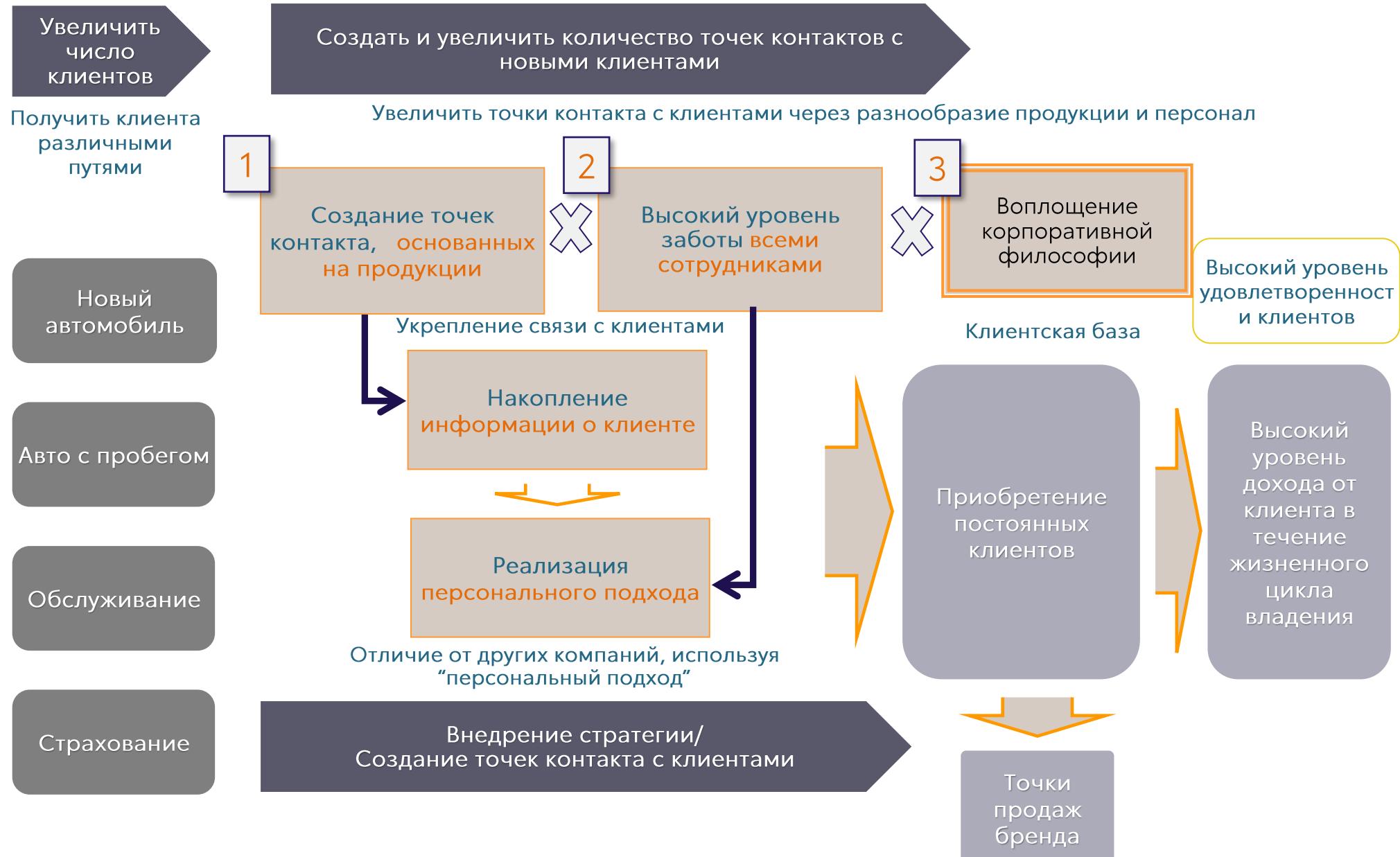
販促活動	「保有車両を増やす、減らさない」	「新車導入」
販促活動	「次期車両購入レベルアップ、おおぞらの葉が活化する」	「新車導入」
販促活動	「一台一台の愛車に対して付加価値を上げる」	「新車導入」
TSHG 全社取り組み	「新車導入」	「新車導入」

Подтверждение ежемесячного прогресса

販促活動	「新車導入」	「新車導入」



СТРАТЕГИЯ ПРОДАЖ (З ЭЛЕМЕНТА)



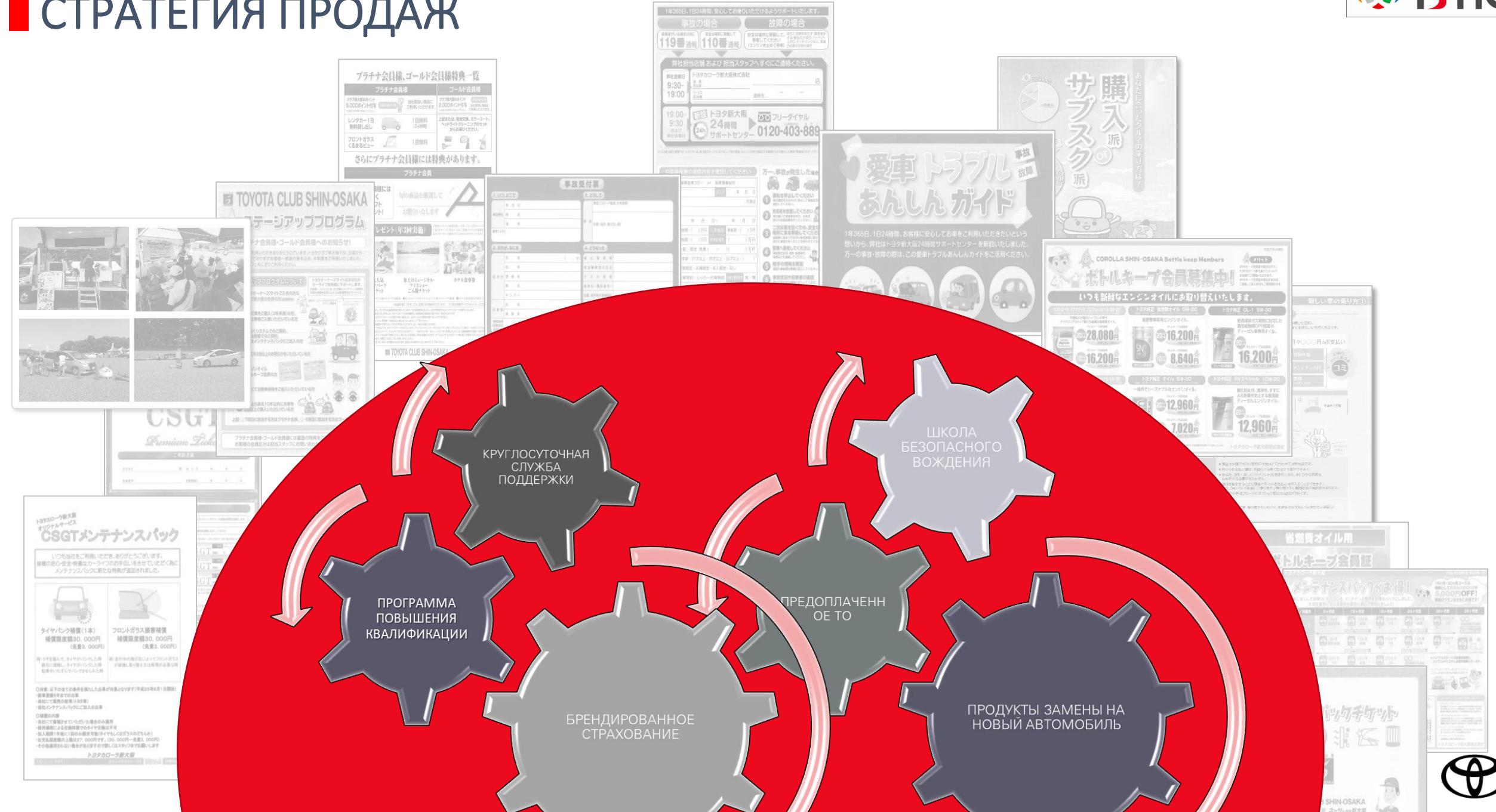
СТРАТЕГИЯ ПРОДАЖ

1

Для поддержания постоянного контакта с большим количеством клиентов, следует **увеличить “количество продуктов и услуг (пересечений с клиентами)”, которые являются поводом для контакта**



СТРАТЕГИЯ ПРОДАЖ



СТРАТЕГИЯ ПРОДАЖ

УДЕРЖАНИЕ КЛИЕНТОВ КАК КЛИЕНТА ДИЛЕРА, А НЕ КОНКРЕТНОГО СОТРУДНИКА ⇒ ДЕЛИТЬСЯ ИНФОРМАЦИЕЙ О КЛИЕНТЕ И ПРОЯВЛЯТЬ ЗАБОТУ ВСЕМИ СОТРУДНИКАМИ ДИЛЕРА

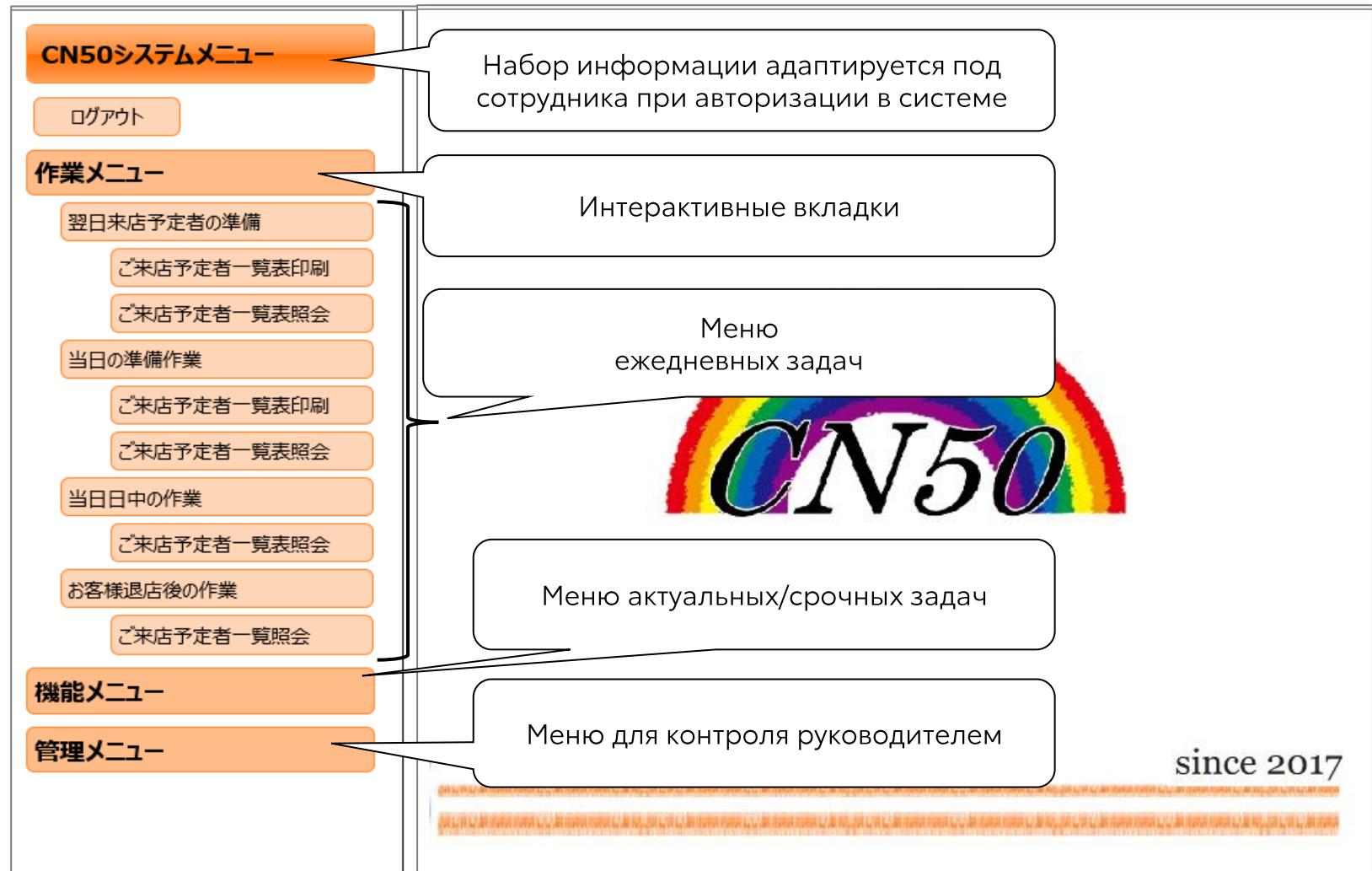
- Описать состояние автомобиля
- Предложить замену запчастей
- Предложить замену на новый автомобиль



СТРАТЕГИЯ ПРОДАЖ

УНИКАЛЬНАЯ СИСТЕМА УДЕРЖАНИЯ КЛИЕНТОВ В СИСТЕМЕ (CN50)

Создать уникальную систему по повышению количества точек контакта с клиентами и увеличению уровня удовлетворенности клиентов и уровень отклика клиента на контакт/предложение от любого сотрудника дилера .



СТРАТЕГИЯ ПРОДАЖ

Система позволяет накапливать и управлять подробной информацией о клиенте, проверять текущий статус взаимодействия удаленно и обеспечивать оптимальный уровень обслуживания клиента дилеров.

CN50システム 新大阪本店：三浦 弘行

お客様詳細情報

取消 登録

基本情報

お客様名/カナ	酒井 保浩 カイ タヒロ	お客様コード	040100772	Perечень транзакций/сделок с клиентом
住所	岸和田市			
詳細情報 :	S A			
▲ 今回の情報				

項目 年間 直近 項目 年間 直近

メールアドレス取得&クラブ新大阪会員	必須項目	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	割賦でのご契約	選択項目	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TS3カード会員	必須項目	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	過去10年以内にお車を2台以上ご購入	選択項目	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
当社で車を購入(3年末満)または車検ご入庫	必須項目	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	当社にて自動車保険をご加入	選択項目	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
メンテP加入	必須項目	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	ボトルキープ会員	選択項目	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				J A F会員	選択項目	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

×閉じる

ご来店 2017/08/23

ドリンク

趣味・趣向

スポーツ関係

盛り上がる話題・NGの話題

特徴・連絡事項

LD入庫の有無

Поля для внесения информации о клиенте в любой точке контакта с ним

Преследуя цель предложить клиенту сервис, превосходящий его ожидания, выработана система сбора и накопления информации о клиенте, например хобби клиента или его предпочтений для использования всеми сотрудниками дилера

削除

СТРАТЕГИЯ ПРОДАЖ

Усиление взаимоотношений с клиентом, используя весь набор информации о нем. Цель – превзойти ожидания клиента, используя «персональный подход», основанный на накопленной информации о клиенте

Процесс предоставления персонального подхода

Глубокое понимание клиента

- Рекламные предложения, основанные на собранной информации, которые полностью удовлетворяют клиента.



Занимать позицию клиента

- Не просто «продавать» машины и услуги, а продавать то, «Что клиенту действительно нужно?»

«Персональное предложение этому клиенту...»



Непрерывный контакт и предложения клиенту

База для конкурентоспособности и отличия от других для долгосрочного и устойчивого бизнеса

Повысить лояльность к дилеру, а не к конкретному сотруднику

- «Если сотрудники меняются,
- клиент остается лояльным к дилеру»
- «Даже если клиент переедет, он может обратиться в ближайшему дилеру сети Шин Осака.»

Покупка нового авто после удовлетворения предложением, «которое нужно клиенту»

- Скидка вторична. Уход от предложения скидки как инструмента продаж.
- Оценка добавленной стоимости/ценности дилера

Отличия/сильные стороны, которые конкуренты не могут легко скопировать

- Мы работаем над построением связей с клиентами уже более 20 лет.
- Нужно время, чтобы добиться результата.

Развитие людей, которые могут принимать решения основываясь на выгоде для компании.

- Персонал, который заботится не только о собственном результате, но и действует в интересах компании / дилера



СТРАТЕГИЯ ПРОДАЖ

Сотрудничество с отделами, в которых сосредоточена информация о клиентах.

[Разделение обязанностей]

	Отдел продаж		Отдел сервиса	
	E-mail	Тел.	E-mail	Тел.
Выдача авто			Выдача в шоуруме	
1 мес. Бесп. диагностика	◎	◎		Если не приехал ○
6 мес. Бесп. диагностика	◎	◎		Если не приехал ○
12 мес. диагностика		◎	◎	○
Покрытие кузова			◎	◎
12 мес. диагностика		◎	◎	○
Покрытия кузова				◎
Гос. Тех. осмотр		◎		◎



N-13

N-4

N

[Визит клиента]

Отдел продаж	Отдел сервиса
Лист клиентов для диагностики после 13 мес. владения • Диагностика авто после 12 мес. • Диагностика а.м./ Альтернативное предложение	

• **Встреча клиента**
 (Директор, Зам. Директора, ответственный сотрудник)

[Ключевые задачи]

- Понять впечатление и реакцию клиента
- Формировать индивидуальные предложения клиенту во время проверки автомобиля
- Подвести к решению о: замене авто на новый или продолжению обслуживания сервис
- Отслеживание выполнения целей



TOYOTA НАГОЯ ТОЁПЕТ

РАЗДЕЛ 3



О КОМПАНИИ

Профиль дилера

- Название: NTP НАГОЯ ТОЁПЕТ (Адрес : 2-22 Отоко, Ацута-ку, Нагоя, префектура Айти)
- Основан: 20 Март, 1956
- Количество сотрудников: 2,660
- Выручка: 127 млрд. рубл. (2022/4/1~2023/3/31)



Направления бизнеса

- ◆ Продажа автомобилей Тойота и Лексус
- ◆ Закупка и продажа авто с пробегом
- ◆ Обслуживание автомобилей и ремонт
- ◆ Продажа авто запчастей
- ◆ Обработка и продажа нефтепродуктов
- ◆ Лизинг автомобилей
- ◆ Агентство страхования ущерба и жизни
- ◆ Посредничество финансовых продуктов
- ◆ Продажа, лизинг и ремонт судов
- ◆ Телекоммуникационный сервис



О КОМПАНИИ

Офисы компании

- | | |
|-------------------------------|------|
| 1. Toyota Дилеры | : 88 |
| 2. Lexus дилеры | : 7 |
| 3. GR сервис | : 4 |
| 4. Технический центр | : 8 |
| 5. Станция кузовн. ремонта | : 6 |
| 6. Логистический центр | : 1 |
| 7. Автоцентр | : 1 |
| 8. Шоурум продажи моб. телеф. | : 12 |
| 9. Шоурум продажи лодок | : 2 |



TOYOTA НАГОЯ ТОЁПЕТ (NTP)

БИЗНЕС-МОДЕЛЬ:

УВЕЛИЧЕНИЕ ЧИСЛА КОНТАКТОВ С КЛИЕНТАМИ ЧЕРЕЗ ШИРОКИЙ ВЫБОР УСЛУГ ПО УХОДУ ЗА АВТО

ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ

Ключевое направление стратегии компании – диверсификация деятельности сервисного подразделения дополнительными активностями, позволяющими удержать клиента до момента замены автомобиля через продукты заботы об автомобиле.

1. Фокус сделан на предложении услуг по уходу за автомобилем уже на этапе продажи автомобилем. Авто покрывают защитным покрытием кузова, элементов интерьера и т.д.
2. Дополнительные услуги по уходу за автомобилем предлагаются во время регулярного обслуживания автомобиля. Работы при таком обслуживании – бесплатные, что мотивирует клиентов посещать дилера чаще; доп. услуги и запасные части клиент оплачивает самостоятельно.

<КОНЦЕПТ>

“Лучше узнать клиента”

“Дилер на всю жизнь для клиента”



TOYOTA НАГОЯ ТОЁПЕТ (NTP)

Инструменты

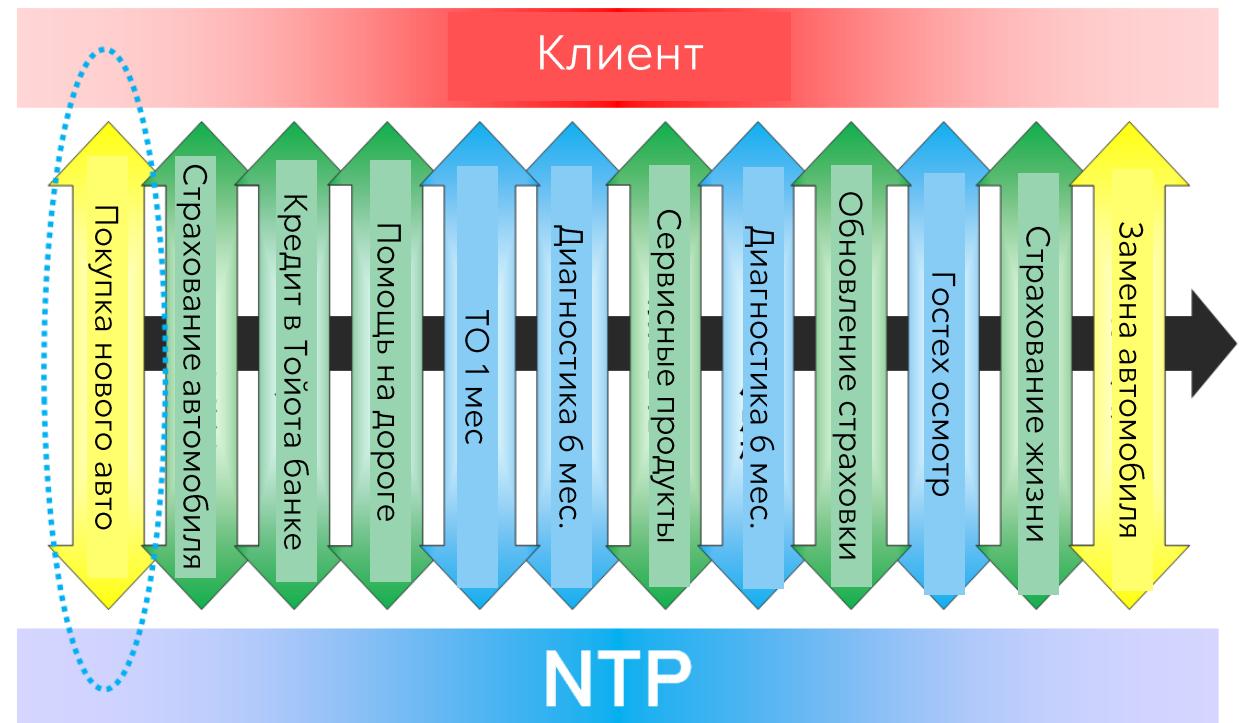
- Бесплатные работы при то первые 3 года для удержания до замены.
- Широкий выбор продуктов по уходу за авто (50% к новым авто/80% во время сервиса).



Дилеру для выгода

- ✓ 70% КЛИЕНТОВ ПОСЕЩАЮТ ДИЛЕРА ДЛЯ ЭТИХ РАБОТ (= удерживаются до момента замены авто)
- ✓ ДОП. ПРОДАЖИ ПРОДУКТОВ (64% клиентов приобретают др. продукты)

Система взаимодействия с клиентом в NTP



СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВОМ NTP (DMS)

- Накапливать & Обновлять Информацию о клиентах (Доступна во всей группе компаний NTP)

NOA 活動 | お客様情報 | 商談・基幹 メール・イントラ等 | PAL | Top Today Logout H25/03/19(先負) 松葉公園 池田 政彦(新車スタッフ)

【来店予定・入庫予定】

時刻	お客様名	車名	車検日	内容
09:30	豊木 大蔵	フリウスアルファ	H28/01/29	無点
11:00	株式会社ソウワ	ハイエース	H26/03/07	12点
11:00	小寺 静香	ハイエース	H26/09/23	プロC
14:00	株式会社ソウワ	ハイエースV	H26/10/30	6点

【お客様情報修正・確認】

お客様名	種別	入力日	対応

【受信トレイ】 受信トレイを開く

ID *	PW *

【ログイン】

【活動実績】

task消化状況	370 / 398
新規案件数	0 (2)
査定件数	0 (31)
見積件数	0 (66)
サービス予約	車検 0 (9/0) 無点 0 (3) 12点 0 (10/0)
入庫予約印刷件数	0 (31)
累計販売台数	461 (7) *前月末実績

【ai21 更新結果】

① Запись
Клиенты, записанные на сегодня

② Результаты
Клиенты, посещавшие дилера ранее

③ Контакт-центр
Информация от конт.-центра

④ Результаты
Результаты по сервису



СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВОМ NTP (DMS)

- Дата и время контакта с клиентом определяется DMS
- DMS определяет и распределяет задачи на день по сотрудникам

NOA

活動 | お客様情報 | 商談・基幹 | メール・イントラ等 | PAL | Top Today Logout

H25/08/22(仏滅) 太田川 加古 裕二(新車スタッフ)

Today

			活動総数	内編越	内当日	当日残	明日		
			115	100	15	114			
時刻 接觸方法	お客様名 TEL/携帯TEL	Task 基準日	メッセージ	入庫 予約	ホット ランク	活動 メモ	次回 活動	7日以内 関連Task	済
10:00 来店約束	島田 正巳 0562-32-3483	次回活動 H25/08/23	次回活動到来。フォロー実施	印刷 / SMB			H25/08/23 10:00		<input type="checkbox"/>
17:30 TEL予定	松本 明 090-8951-6934	次回活動 H25/08/23	次回活動到来。フォロー実施	印刷 / SMB			H25/08/23 17:30		<input type="checkbox"/>
TEL予定	中野 勝啓 /090-9906-0224	次回活動 H25/08/22	次回活動到来。フォロー実施	印刷 / SMB			H25/08/22		<input type="checkbox"/>
	神野 好則 090-7918-0858	未SP車検 H25/09/06	SP残金有。残20日。10%割引予約。駐禁..	印刷 / SMB					<input type="checkbox"/>
保	立花 証券 株式会社 052-243-5397	●車検 H25/09/28	車検か代替か。5日前案内済。入庫歴有..	印刷 / SMB	nittoh@iban.co.jp				<input type="checkbox"/>
	水戸 洋子 052-601-5288/ 080-6902-7606	車検 H25/09/01	10日前再案内。入庫歴有。予約獲得。駐..	印刷 / SMB					<input type="checkbox"/>
保	大澤 しき子 052-47-9426/ 090-3447-5506	車検 H25/09/18	10日前再案内。入庫歴無。予約獲得。保..	印刷 / SMB					<input type="checkbox"/>
	株式会社 ワイアンド 052-44-0870/ 070-6580-8273	車検 H25/09/20	10日前再案内。入庫歴有。予約獲得。駐..	印刷 / SMB	E 2ヶ月以内	090-5617-9029 セントラ..			<input type="checkbox"/>
	インテリアMASUYU 052-878-2276/ 090-4791-6769	車検 H25/09/23	10日前再案内。入庫歴有。予約獲得。駐..	印刷 / SMB					<input type="checkbox"/>
保	花井 三秋 052-601-4158/	車検 H25/09/24	10日前再案内。入庫歴無。予約獲得。保..	印刷 / SMB					<input type="checkbox"/>
	堀川 五郎	車検	10日前再案内。入庫歴..						<input type="checkbox"/>

1 2 3 4

自社	TS3	自動車保	その他保	au	docomo	PHS他	JAF	G-BOOK	証券	詳細
1										

姓	シマダ	名	マサミ	お客様区分	白	登録No.	名古屋503セ1141	車両区分	新／白	査定日
携帯		メール		TS3		車名	イスト	SP	値付	H22/03/05
住所	〒477-0032	愛知県 東海市加木屋町 郷中53番地の28				型式	NCI 61-HIPGK...	支払	現金	見積日
DM	可	ツクシP		勤務先名	山九 株式会社..	年式	H16/09	QMI		見積車
客コード	040904557	オイル	-	勤務先TEL	052-238-3941	直検日	H25/09/28			見積グレード

並び替え お客様検索 からの追加 活動先抽出 からの追加 入庫歴照会 査定・見積情報 日報印刷

► Ключевые задачи

- Рекомендация замены авто
- Предложение сервисного продукта
- Контакт с новым владельцем
- Продление страховки
- И другие

Сформированы на основе
Концепции Just in Time
производств. Системы Тойота



ПОДХОД К ОБСЛУЖИВАНИЮ АВТОМОБИЛЕЙ

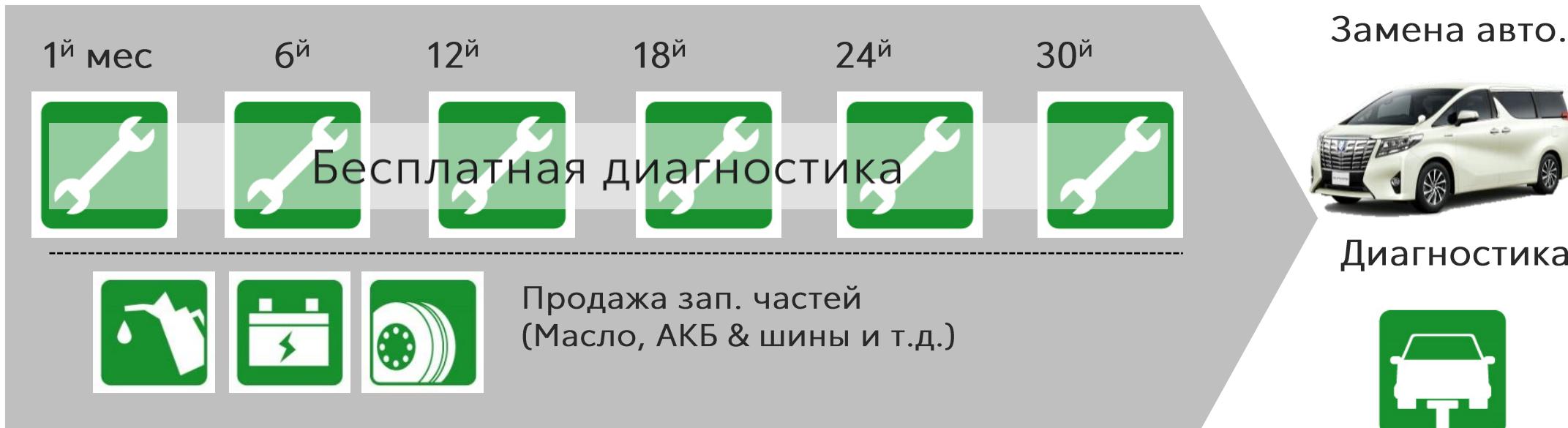
- Бесплатная диагностика авто в первые три года после покупки

<После покупки>

※NTP оплачивает работы



Покупка нового
автомобиля



Замена авто.



Диагностика



После прохождения всех проверок, клиент получает
дополнительные 2 года бесплатной диагностики

Увеличивая кол-во точек контакта с клиентами растет число
возможностей продажи сервисных продуктов



ОНЛАЙН ЗАПИСЬ

- Клиент может записаться на сервис через приложение



Представлена запись на сервис
и на тест-драйв автомобиля/
покупку и продление
страхового полиса

Кол-во записей в
месяц : 4 000



СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВОМ NTP (DMS)

- Система контроля производства позволяет видеть статус выполнения работ сотрудниками продаж и сервиса

工程管理		名東		H30年3月8日(木)											
検索	入庫一覧	精算一覧	拡大												
ストール	1 208	2	3	4	5	6									
遅れ時間	分														
ストール	エンジニア	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00				
1 熊澤	熊澤 孝司	長内 7663 10:31 	タウン商 6695 19:00 	御友 2229 14:00 			ストール待機	寺藤 大剛 1825 03/09 18:00 	タウン商事 (株) 6695 19:00 	田島 浩 8729 03/10 17:00 					
2 山脇			休憩情報			休				休憩情報					
3 谷			休憩情報			休				休憩情報					
4 佐藤	佐藤 哲也	未登 64 30 	長谷川 0817 12:00 	休憩情報	タウン商事 (株) 6695 19:00 	タウン商事 (株) 6695 17:00 	千保 佳子 0711 18:00 	千保 佳子 0711 17:30 	安形 翔介 0009 19:00 			休憩情報			
5 新人 王	王 宗丹	柴田 0734 12:00 		休憩情報	下川 俊明 7545 13:45 	宇野 18:08 15:30 	井上 5493 16:00 	柳 勝司 3236 17:00 				休憩情報			
6 テクノ								(株)今 1158 16:00 							
未入庫	6	仮置	2	外注	4	移管	5	中断	1	精算	11	店頭	2	店外	0
藤井 河合 4187 0002		小林 方 5855 0322		藤田 山下 0911 5504		エ一 河野 9123 5239		茶屋 7820		山本 山本 9286 9286		下川 柴山 7545 0618			
安藤 藤原 9066 0766				シラ R.e 4810 4056		ホ一 鈴木 7093 0561				レオ 林 9110 2468					
岡田 加藤 8933 1005						岡本 4138				レオ 星野 2885 1110					



СЕРВИСНЫЕ ПРОДУКТЫ

- Укрепление взаимоотношений с клиентом через предложение широкого выбора сервисных продуктов

Сервисное обслуживание

Финансовые
сервисы



JAF



• Сервисные аксессуары



Кузовной

Покупка авто



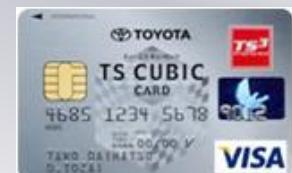
Навигация



東京海上日動

MS&AD 三井住友海上

Автострахование



Кредитная карта



東京海上日動
あんしん生命

MS&AD

三井住友海上あいおい生命

Страхование
жизни

**Регулярный
контакт**



КОМФОРТНЫЕ ШОУРУМЫ

- Все шоурумы оснащены лаунж-зонами



КОМФОРТНЫЙ ОПЫТ ВЛАДЕНИЯ ДЛЯ КЛИЕНТА

- Продленная гарантия и расширенная страховка

名古屋トヨペットで自動車保険をご加入いただくと付いてます!

*2016年4月始期日以降の保険からの適用となります。

NTPグループ あんしん保証

「愛車にキズがつっちゃった…

どうしよう…？」

そんな「困った」をお助けします!

名古屋トヨペットなら
ガラス破損は上限**10万円**
落書き、いたずらは上限**5万円**まで
保証します!

窓ガラス破損

走行中の飛び石などによる
ガラス単独破損を
保証します。

落書き

「落書き」による人為的に
傷つけられたボディの損害を
保証します。

いたずら

「いたずら」による人為的に
傷つけられたボディの損害を
保証します。

【注意】

- 当社で自動車保険ご加入の方が保証対象となります。
- 保証の適用は、当社でのご入庫修理に限ります。
- 保証期間中1回のご使用に限ります。

*2016年4月1日始期日以降の保険からの適用となります。

※メーカー年式は選択しません。

※詳しくは裏面をご確認ください。

この用紙は大切に保管ください。



Безопасный опыт владения

+

Весомый аргумент на этапе продажи автомобиля клиенту



ПРОДУКТЫ ДЛЯ УХОДА ЗА АВТОМОБИЛЕМ



Хим. Продукты для обслуживан ия

Очиститель
отложений



Присадка в двигатель

Очиститель
детали



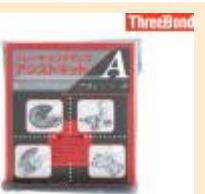
Противокоррозио нная смазка



Очиститель
инжектора



Комплект обслуживания торм. системы



Очиститель
инжектора



Хим. Продукты для экстерьера



Покрытие
кузова



Шампуни

Покрытие кузова



Покрытие
Пластиковых
элементов



Покрытие
колес



Покрытие
стекла

Покрытие
колес



Покрытие
кузова



Хим. Продукты для интерьера



Защитное покрытие



Антибактериальный
спрей



Присадка в
кондиционер



Покр.
кожи



Покрытие
текстиля

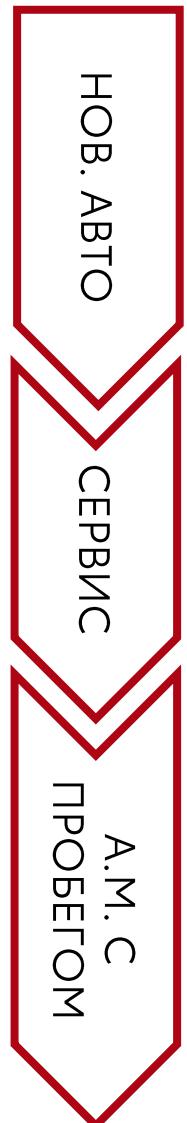


Антибактери
альная
обработка



Покрытие кожаных
элементов салона

ПРОДУКТЫ ЦЕПОЧКИ ДОБАВЛЕННОЙ СТОИМОСТИ



ПРОДУКТ

- Покрытие кузова
- Покрытие стекол
- Покрытие колес

- Обслуживание (Торм. сист, Топлив., кондиционер и т.д.)
- Антибактериальная обработка (Кондиционер, салон и т.д.)
- Присадки в кондиционер
- Др. (Расширенная мойка)

- Продажа а/м с пробегом уже с покрытием кузова автомобиля, увеличивая его ценность и цену.

РЕЗУЛЬТАТЫ

1) С новыми автомобилями

	Покрытие※(%)	Продажи (Млн.руб)
2021	50	773
2022	38	591

※ Вкл. Флит клиентов

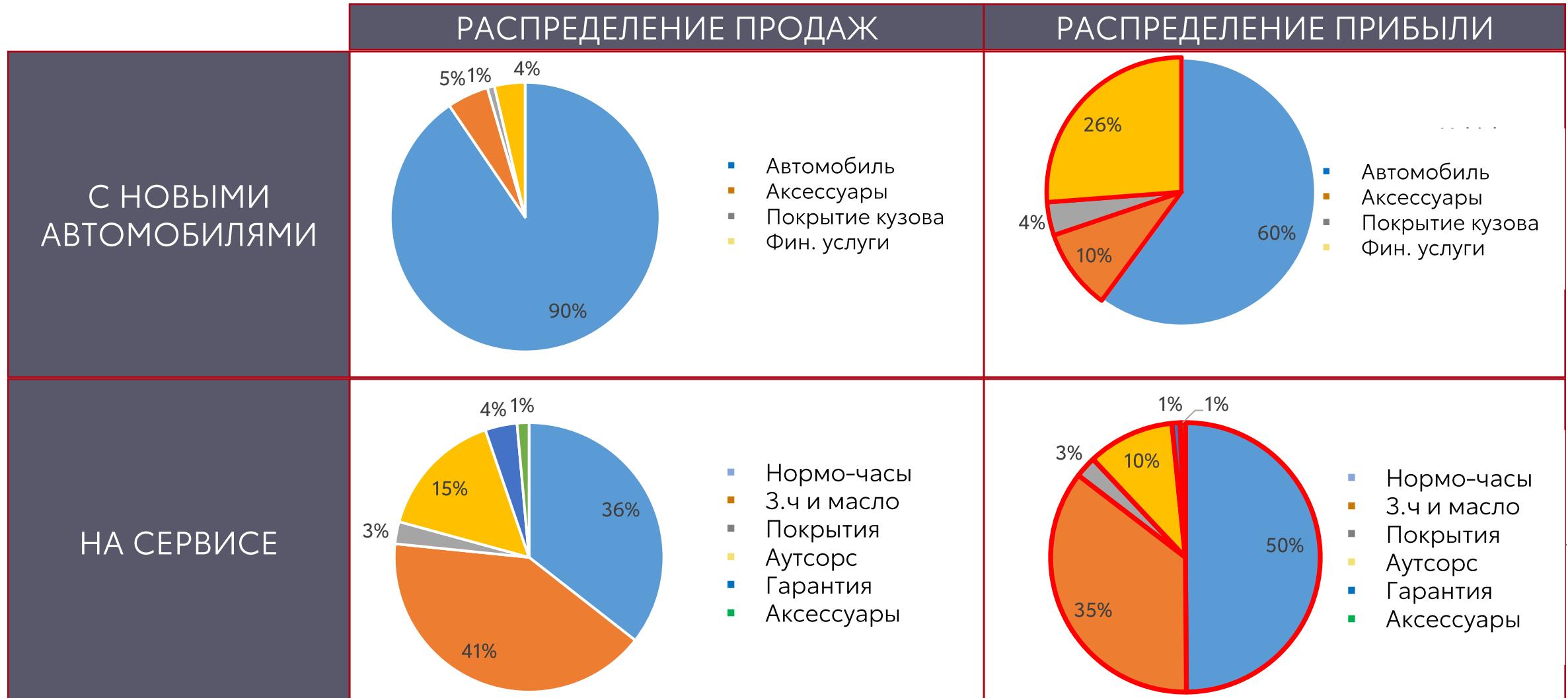
2) При визите на сервисное обслуживание

Категория	Продукт	Продажи (Млн. Руб)	Прибыль
ТЕХ ОБСЛУЖИВАНИЕ	Комплект обсл. Торм. Систы	115	54%
	Эко-освежитель	125	27%
	Спец. Охажд-я жидкость	62	39%
	Премиальная очист. ДВС	3,5	36%
	Очиститель диз. двигателя	14	27%
АНТИБАКТ. ОБРАБОТКА	Расширенная антибакт. Обр-ка	14	47%
	Освежитель	78	28%
ПРИСАДКИ В КОНДИЦИОНЕР	Power A/C	20	29%
РАСШИРЕННАЯ МОЙКА	Шампуни	100	N/A



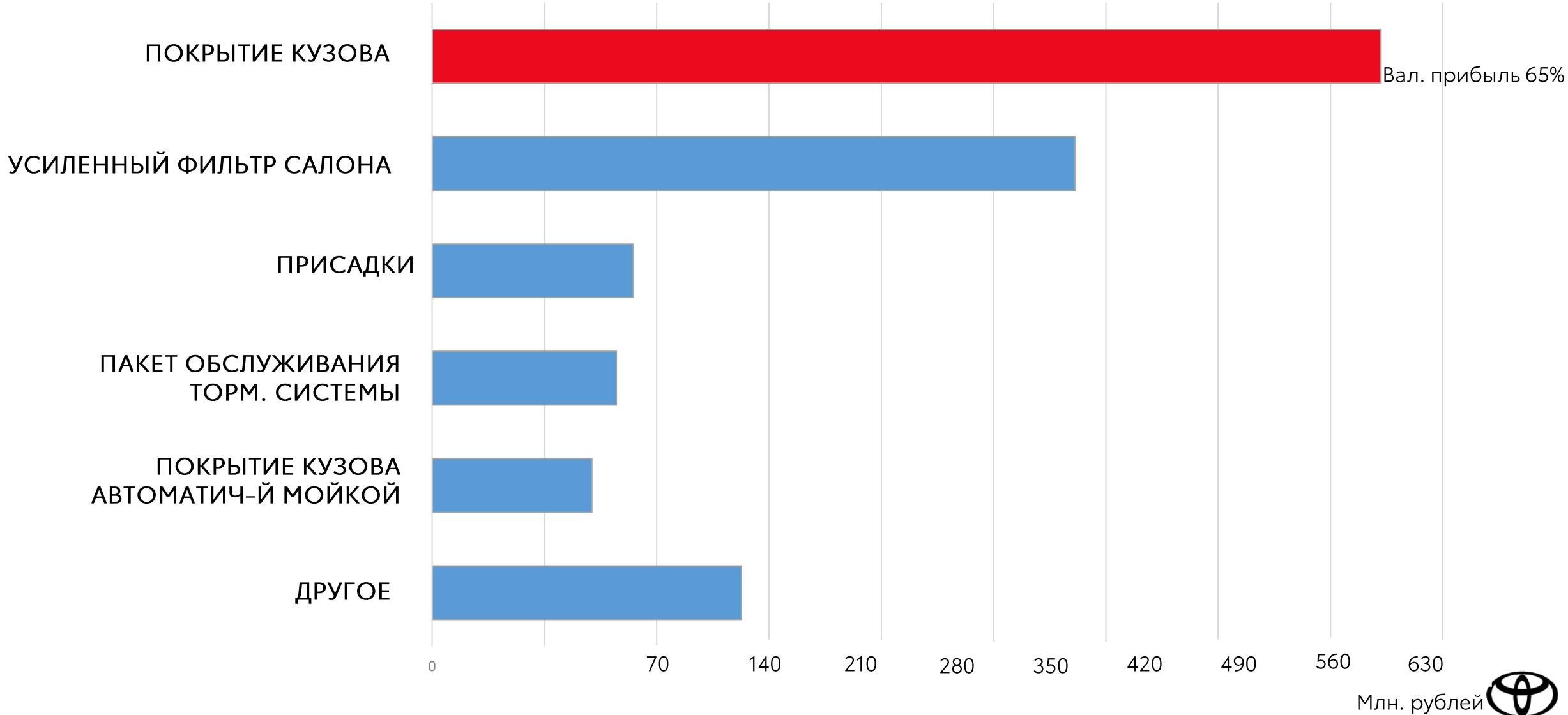
РЕЗУЛЬТАТЫ: ПРОДАЖИ И ПРИБЫЛЬ

- Продукты цепочки доб. Стоимости важная составляющая прибыльности компании
- Коэффициент Absorption Ratio = 97%



ПРИБЫЛЬ ОТ ПРОДУКТОВ ЦЕПОЧКИ ДОБАВЛ. СТОИМОСТИ

- Покрытие кузова имеет наибольшую долю с самой высокой прибыльностью.



РАЗВИТИЕ ПРОЕКТА ПОКРЫТИЕ КУЗОВА АВТО

- Постоянные усилия по продвижения продукта привели к его значительной популярности в Японии

□ ~2000

Старт продаж. Однако продукт не был популярен среди клиентов

□ В середине
2000'х ~

Усиление продвижения продукта

- Промо для клиента силами бренда и поставщика
- Промо и мотивация продавцами/серв. консультантами



□ 2022

В розничном канале >80% Нклиентов, приобретающих новый авто приобретают продукт покрытия кузова автомобиля (искл. Флит канал)



АКТИВНОСТИ ПО ПРОДВИЖЕНИЮ

□ Предложение клиенту в качестве товара по умолчанию

- ✓ Предложение клиенту формируется системой автоматически и уже включает продукт покрытие кузова

商談メモ					
お子さま車両 シエンタ 6人乗り X					
オーダータイプ G	車両 車 150000(1Z-E)	駆動 4WD	ミッション CVT	ボディカラー ブラックマイカ	車 式 MPTSG-460K
車両本体価格 1,994,300					
計 16.994.300					
HST トヨタVAT(税込) 16.994.300					
HST トヨタVAT(税込) 16.994.300					
車両本体価格(税込) 16.994.300					
車両本体価格(税込) 16.994.300					
下取車(直換)(一) 0					
下取車(直換)(二) 0					
差額お支払額 2,036,100					
HST 税込 125,580					
課税額(税込) 10.8%					
課税額(税込) 2,900					
課税額(税込) 10.460					
モニタ等 0					
モニタ等 136,430					
消費税・地方消費税合計 185,126 (%は消費税・地方消費税)					
税込合計 お支払額(④+⑤) 2,172,530					

付属品明細書					
お子さま車両 シエンタ 6人乗り X					
オーダータイプ G	車両 車 150000(1Z-E)	駆動 4WD	ミッション CVT	ボディカラー ブラックマイカ	車 式 MPTSG-460K
車両本体価格(税込) 16.994.300					
QMI ボディコート QMIガラスコート					
QMI ドライグラス					

- ✓ Скрипт предложения клиенту подготовлен дилером для сотрудников.
- ✓ Инструмент продажи (буклет и т.д.) подготовлен поставщиком



МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

- Высокие выплаты персоналу при продаже продукта обеспечены его высокой прибыльностью и маржинальностью.

- ✓ Часть дохода от продаж продукта выделяется в качестве мотивации продавца.
- ✓ Ввиду высокой доходности мотивация продавца на продажу продукта также высока

Например:

Стоимость покрытия кузова 1 а.м. = 40 000 руб.

х Коэффициент прибыльности 65%

х доля продавца 15%

= 3900 [руб.] на 1 а.м.



ДАЛЬНЕЙШИЕ ПЛАНЫ

- Покрытие к новым а.м. >80%. Как повысить ценность – ключевая задача для дальнейшего увеличения прибыли от продукта.

- ✓ Дополнительные продажи
 - Покрытие стекол/
 - Покрытие колесных дисков



- Расширенная мойка с доп. усиленными шампунями и модернизированной химией



- ✓ Реализация более продвинутых пакетов покрытий кузова автомобиля

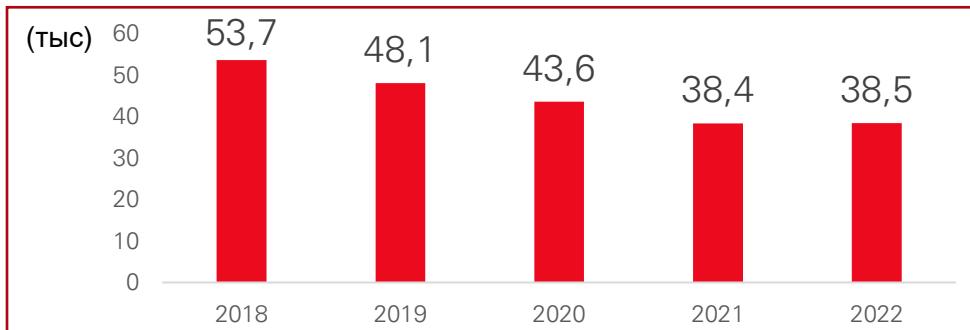


NAGOYA TOYOPET (NTP) ИТОГИ

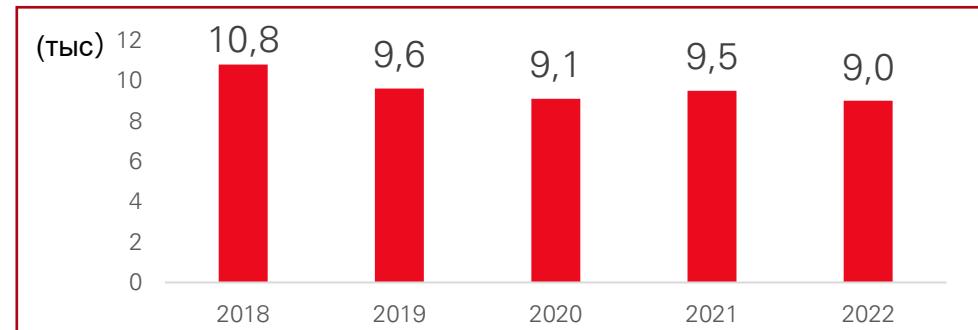
КЛЮЧЕВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

- ✓ Удержание доли рынка несмотря на нестабильность рынка продаж новых авто. (3е место среди Тойота дилеров в Японии)
- ✓ Стабильный уровень продаж а.м. с пробегом (3е место)
- ✓ Стабильный уровень CPUS (3е место, объем вырос в 22м году)
- ✓ Удержание клиентов на гос. тех. осмотр (Shaken) выше 60% даже после 7 лет владения авто (выше чем в средн. В Японии)

1. Продажи нов. авто



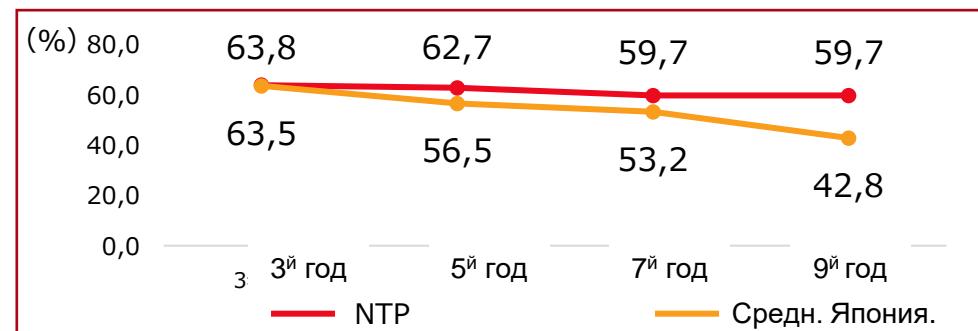
2. Продажи авто с пробегом



3. CPUS



4. Удержание на Shaken %



ОБЗОР АКТИВНОСТЕЙ ПО УВЕЛИЧЕНИЮ КОЛИЧЕСТВА ЗАЕЗДОВ (JMS171 IBARAKI STORE)

ЧАСТЬ 3



ОБЗОР БИЗНЕС МОДЕЛИ

РАЗДЕЛ 1



1. ОБЗОР БИЗНЕС МОДЕЛИ

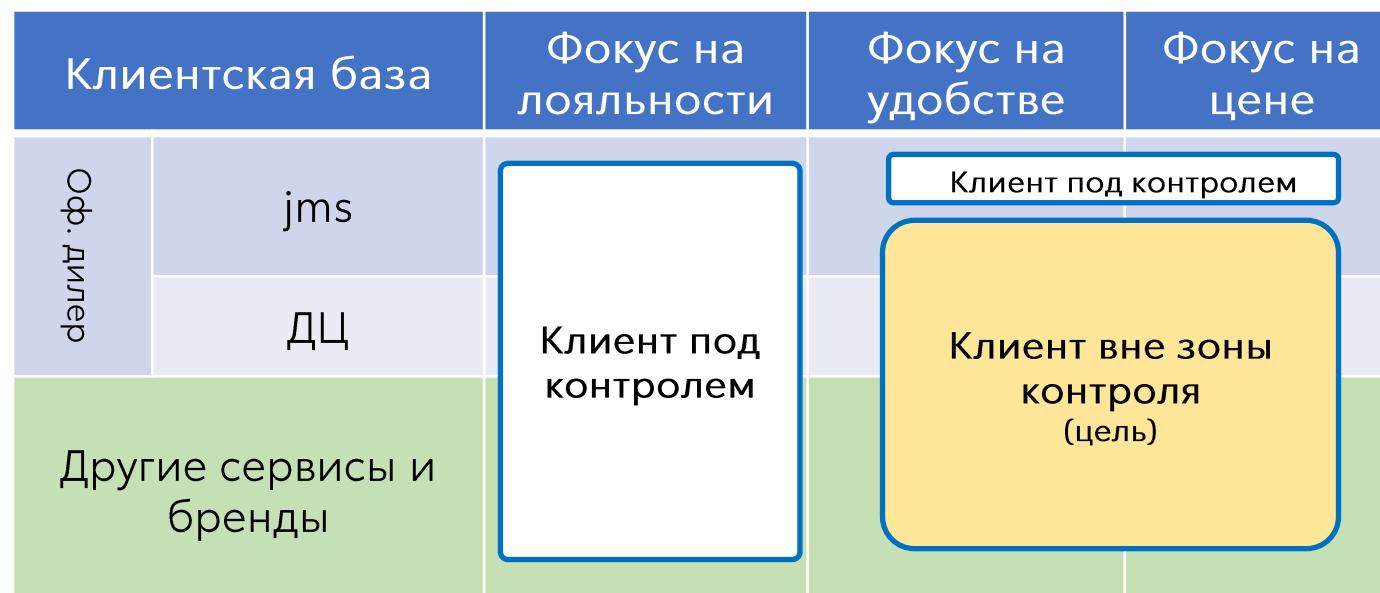
■ Бизнес модель/цель

Построение бизнеса по качественному, доступному по цене сервису авто

Целевая аудитория: Клиенты, которые уходят в независимые сервисы + клиенты, которые более не обслуживаются у официального дилера

Структура прибыли: Заработка за счет увеличения количества заездов при высокой оборачиваемости и высокой эффективности

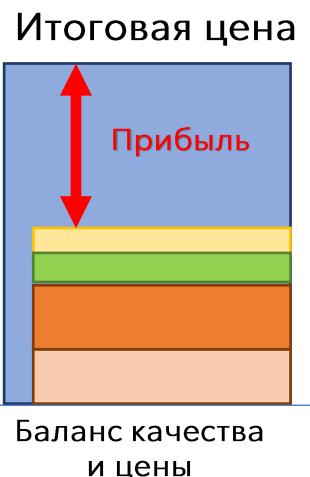
<Цель>



<Цена за заезд>



Достигается за счет оборачиваемости и объема



ОБЩАЯ СТРУКТУРА ДЕЙСТВИЙ И ДЕТАЛИ КЛЮЧЕВЫХ АКТИВНОСТЕЙ

РАЗДЕЛ 2



2. ОБЩИЙ ОБЗОР АКТИВНОСТЕЙ

■ Шаги для увеличения количества машинозаездов



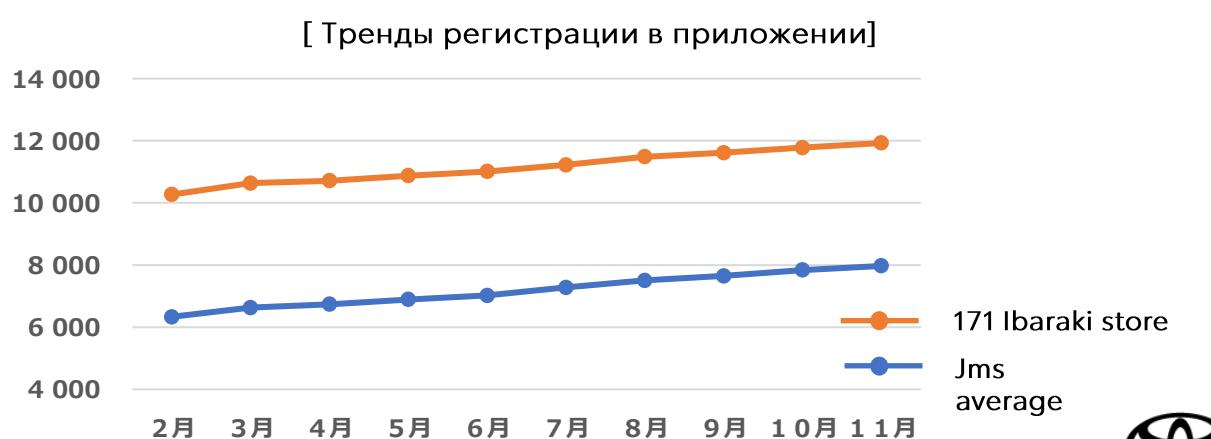
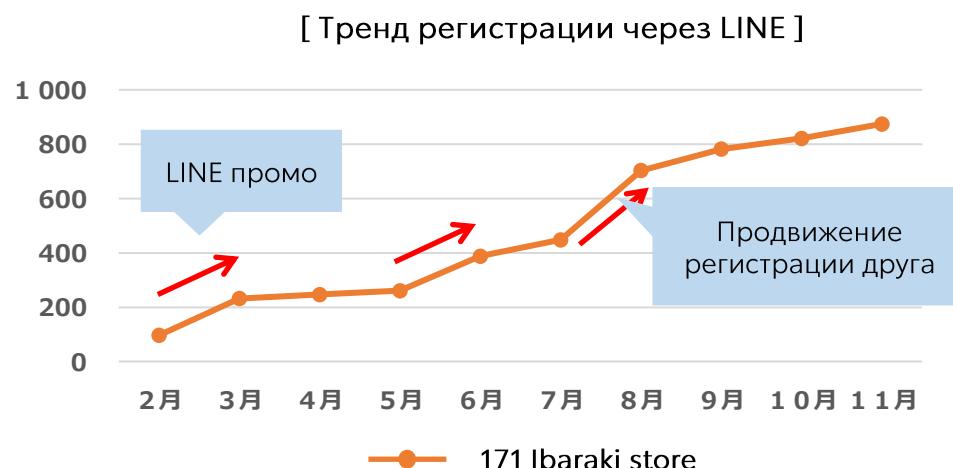
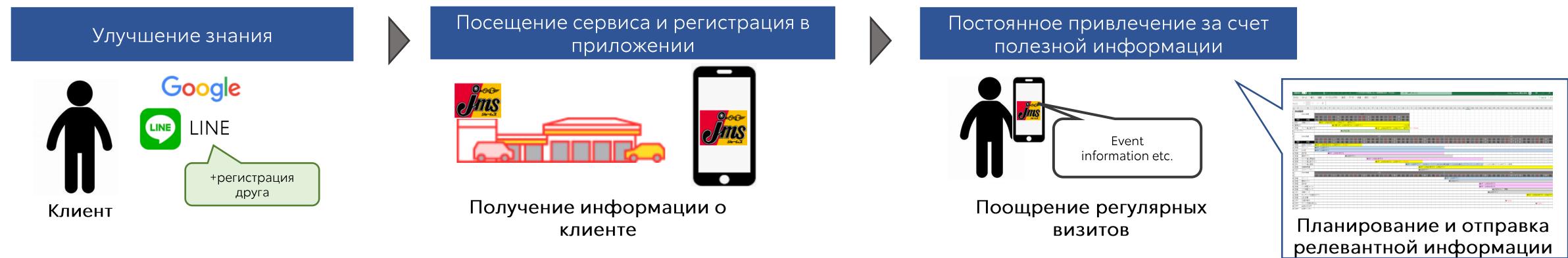
2. ОБЩИЙ ОБЗОР АКТИВНОСТЕЙ

■ Шаги для увеличения количества машинозаездов



A: АКТИВНОСТИ ПО ПРИВЛЕЧЕНИЮ КЛИЕНТОВ

- Активное использование диджитал инструментов для эффективного привлечения клиентов
 - Привлечение клиентов через LINE и постепенное промо установки приложения при визите на сервис
- Промо привлечения родственников и друзей на сервис (взаимодействие с официальным дилеров)



2. ОБЩИЙ ОБЗОР АКТИВНОСТЕЙ

■ Шаги для увеличения количества машинозаездов



2. GENERAL FRAMEWORK OF ACTIONS : CONCEPT OF IMPROVING “SELLING” AND “CREATING” WITH AN AWARENESS OF PROFIT STRUCTURE



В: СОЗДАНИЕ ПРОДУКТА, ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОГО ДЛЯ МНОЖЕСТВА КЛИЕНТОВ

- Исследование конкурентов и **установка низкой конкурентной цены**
- Фокус на простом и прозрачном ценообразовании
- ① Каждый сотрудник может объяснить ② Уверенность для клиента ③ Простое предложение клиенту

- Оценка условий предложения клиенту по множеству пунктов
 - ① Рост удовлетворенности клиента и упрощение выбора ② Простота объяснения и сокращение времени на это ③ Поощрение более частых визитов на сервис
- Простые и четкие предложения проще преподносить через сайт и в рассылках (Не нужно объяснять устно)



В: СОЗДАНИЕ ПРОДУКТА, ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОГО ДЛЯ МНОЖЕСТВА КЛИЕНТОВ

- Пример различных уровней предложения клиенту с фиксированной ценой и различным наполнением

	Нормо-час	Уровень		
		Базовый	Стандартный	Премиум
Тормозная жидкость	0	•	•	•
Моторное масло	0.2	•	•	•
Масляный фильтр	0.1		•	•
Стеклоочистители	0.1		•	•
Фильтр кондиционера	0.1		•	•
Oil & LLC Additives	0			•
Deposit cleaner	0			•
Cleverin	0			•
Батарейка в ключах	0.1			•
Посещение мойки		2 бесплатных заезда	6 мес. бесплатно	1 год бесплатно
Стоимость		\7,990	\14,990	\21,990



2. GENERAL FRAMEWORK OF ACTIONS : CONCEPT OF IMPROVING “SELLING” AND “CREATING” WITH AN AWARENESS OF PROFIT STRUCTURE



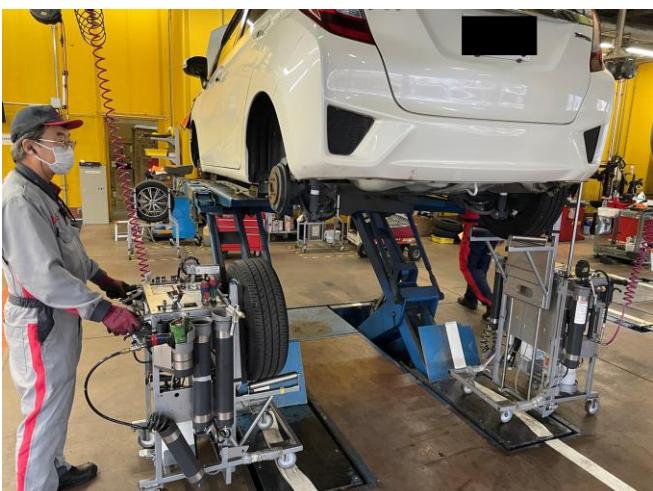
3-А. УЛУЧШЕНИЕ РАБОЧЕГО ПРОЦЕССА

- Улучшение тележек и оценка процессов для облегчения нагрузки на механиков и упрощения рабочих активностей.
- Улучшение рабочей среды и минимизация незапланированных работ.

- ▼
- Создание культуры упрощения и стандартизации всех работ
 - Создание шаблона всех требуемых работ с целью дальнейшего улучшения .

Если подход стандартизован, то он по определению может быть легко освоен даже новым сотрудником.

<Стенд требуемого оборуд.>



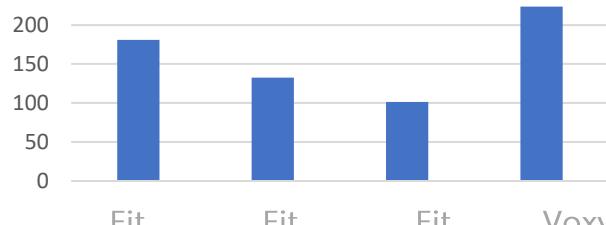
<Использование тележек>



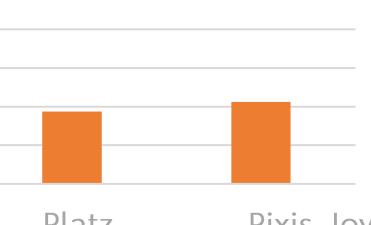
Стандартизация и упрощение процессов делают выявление прогресса и отклонений проще

Проведение работ с учетом биомеханики тела

[До улучшений] Сред : 160 мин



[После улучшений] Сред: 100 мин



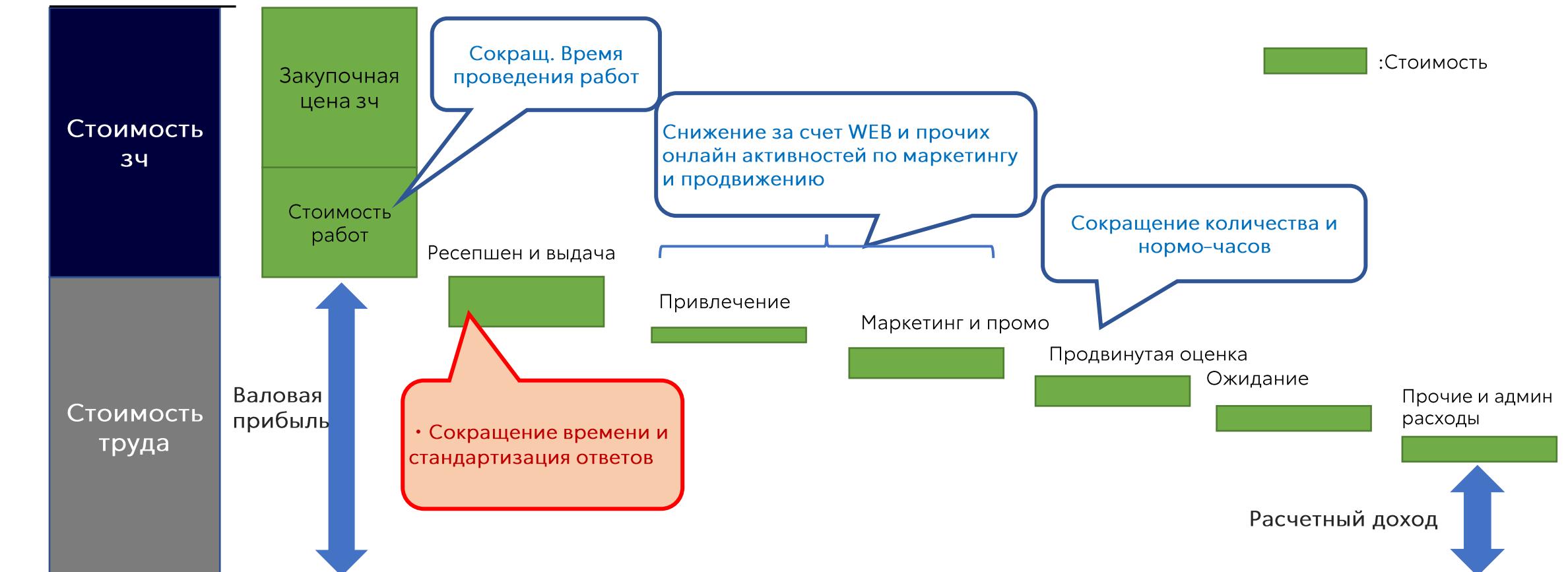
[Дальнейшие шаги]

- Пересмотр базовых работ и внедрение культуры ежедневных улучшений
- Создание тренинга по базовым процессам механиков



2. GENERAL FRAMEWORK OF ACTIONS : CONCEPT OF IMPROVING “SELLING” AND “CREATING” WITH AN AWARENESS OF PROFIT STRUCTURE

Цель – сокращение расходов при предложении конкурентной цены и изменении методов продажи



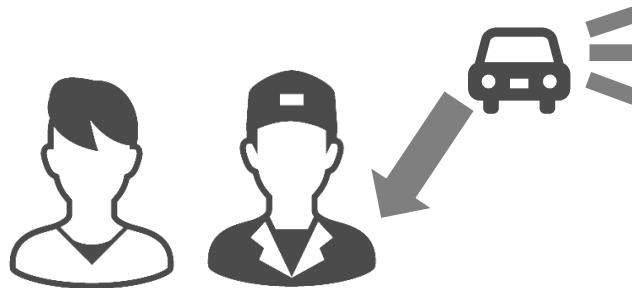
« Обзор структуры прибыли, относящейся к сервису авто »



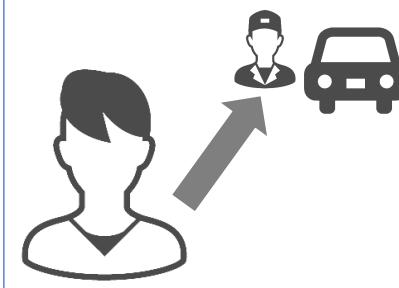
В. АКТИВНОСТИ ПО СОКРАЩЕНИЮ И УПРОЩЕНИЮ ПРИЕМКИ И ВЫДАЧИ АВТОМОБИЛЯ

- Аргументатор для сотрудников первой линии → Механику больше не нужно отвлекаться от работ на объяснение деталей клиенту (в сред. 4 мин на каждый авто)
 - Изначально, администраторы не владели сведениями о необходимых работах, но после проведения тренинга смогли легко объяснять все детали клиенту
 - Оказалось, что все необходимые детали могут быть легко объяснены клиенту сотрудниками первой линии, если провести для них необходимый тренинг

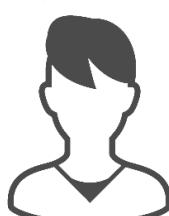
① Механик останавливает работы и общается с клиентом



② Возвращается к проведению работ



При прибытии клиента все детали ему объясняет администратор и другой сотрудник первой линии, механик занят только работой с авто.



«Ролевая игра»



<Чек-лист ресепшн>

Ролевая и игра и обучение важны, но более высокий и стабильный результат достигается при наличии чек-листа



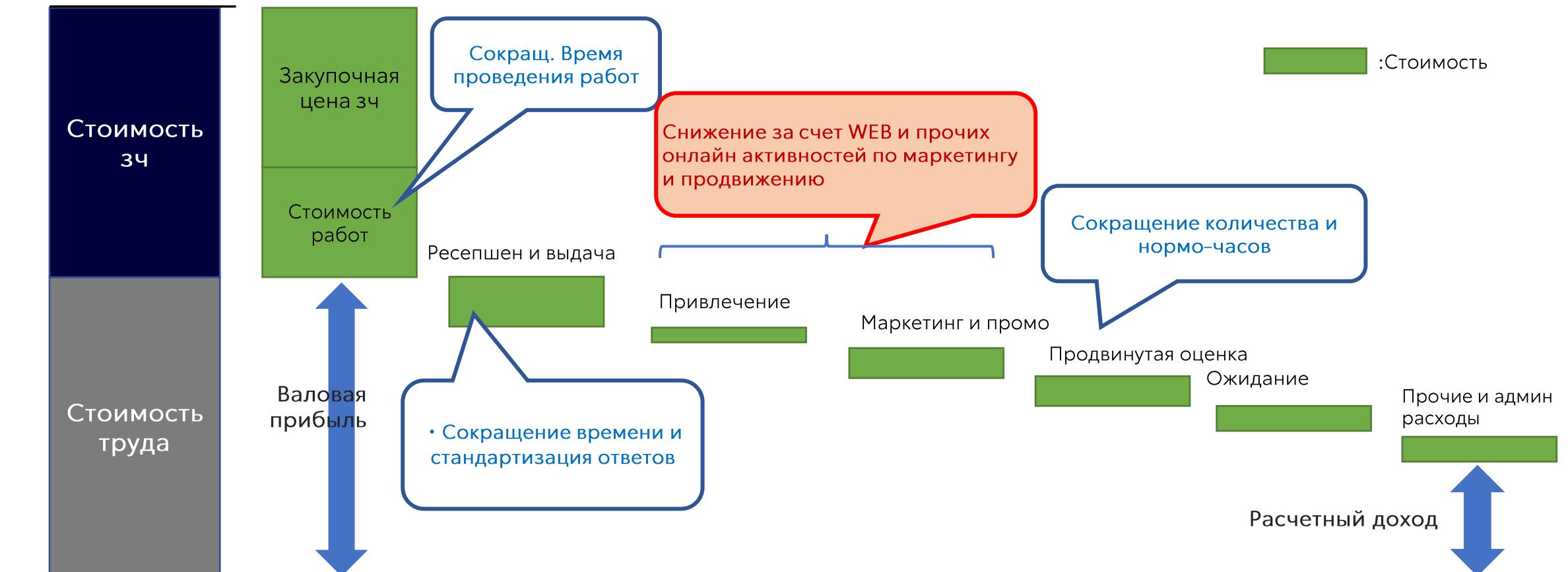
[Дальнейшие шаги]

- Стандартизация обучения
 - Улучшение времени ожидания для клиента



2. GENERAL FRAMEWORK OF ACTIONS : CONCEPT OF IMPROVING “SELLING” AND “CREATING” WITH AN AWARENESS OF PROFIT STRUCTURE

Цель – сокращение расходов при предложении конкурентной цены и изменении методов продажи

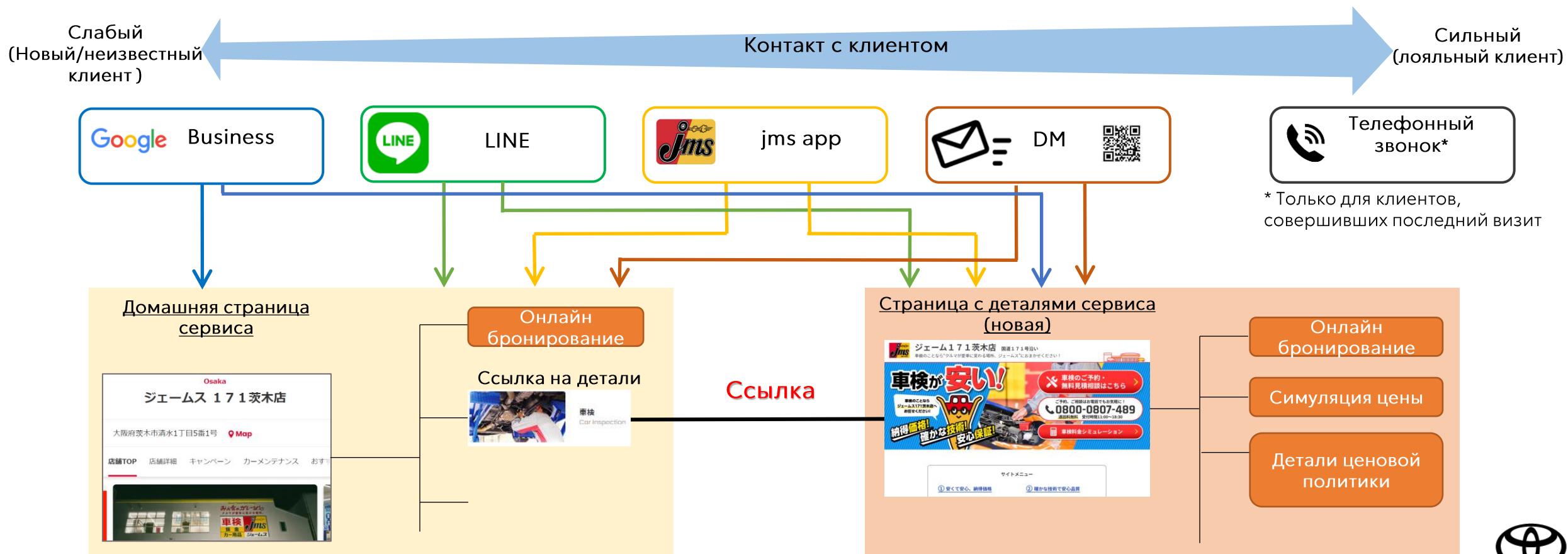


« Обзор структуры прибыли, относящейся к сервису авто »



С: ПОДДЕРЖАНИЕ КОНТАКТА С КЛИЕНТОМ ЧЕРЕЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДИДЖИТАЛ СРЕДСТВ

- Создание отдельного сайта, а также интеграция всех медиа платформ с системой онлайн-записи.
- Градация используемых инструментов на основании формируемого уровня контакта с клиентом
- Как результат, мы нацелены на оптимизацию инструментов и сокращение рабочих часов сотрудников .



2. ОБЩИЙ ОБЗОР АКТИВНОСТЕЙ

■ Шаги для увеличения количества машинозаездов



D: ДЕЙСТВИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ЗАКРЫТИЯ СДЕЛКИ

- Большое количество клиентов не соглашались на проведение работ после осмотра автомобиля. Основные причины ① Неспособность подтвердить проведение работ в день обращения ② Большой разброс в навыках переговоров между сотрудниками
- Проведение тренингов и ролевых игр с фокусом на изменение отношения:
 - Фокус на точку принятия решения (не позволять клиенту уйти и обдумать ≈ стимул принять решение на месте)
 - Объяснить сотрудникам, что решение на месте освобождает их от необходимости повторных звонков клиенту

■ Действия по улучшению конверсии

<До>

[Vehicle inspection contract status by staff: Jul]



Конверсия в день обращения: 6.3 %

Конверсия в контракты: 69%

<После>

[Vehicle inspection contract status by staff: Oct- Nov]



Конверсия в день обращения : 78%

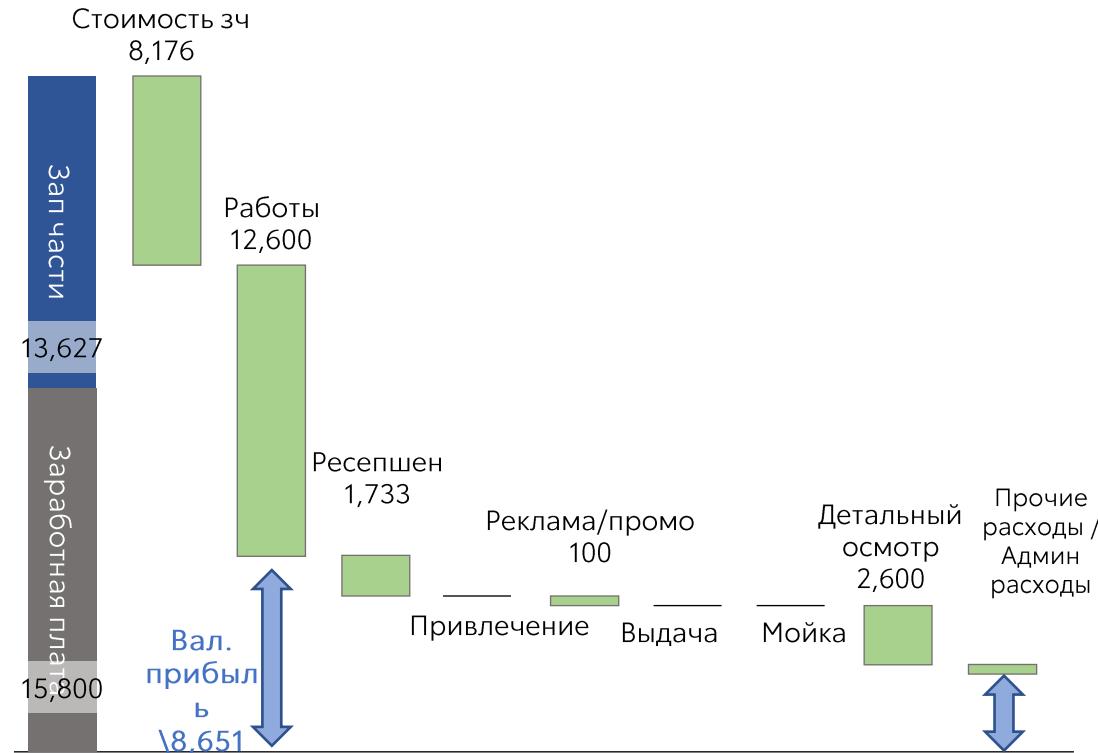
Конверсия в контракты : 73%



РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЙСТВИЙ

■ Прибыль на один автомобиль

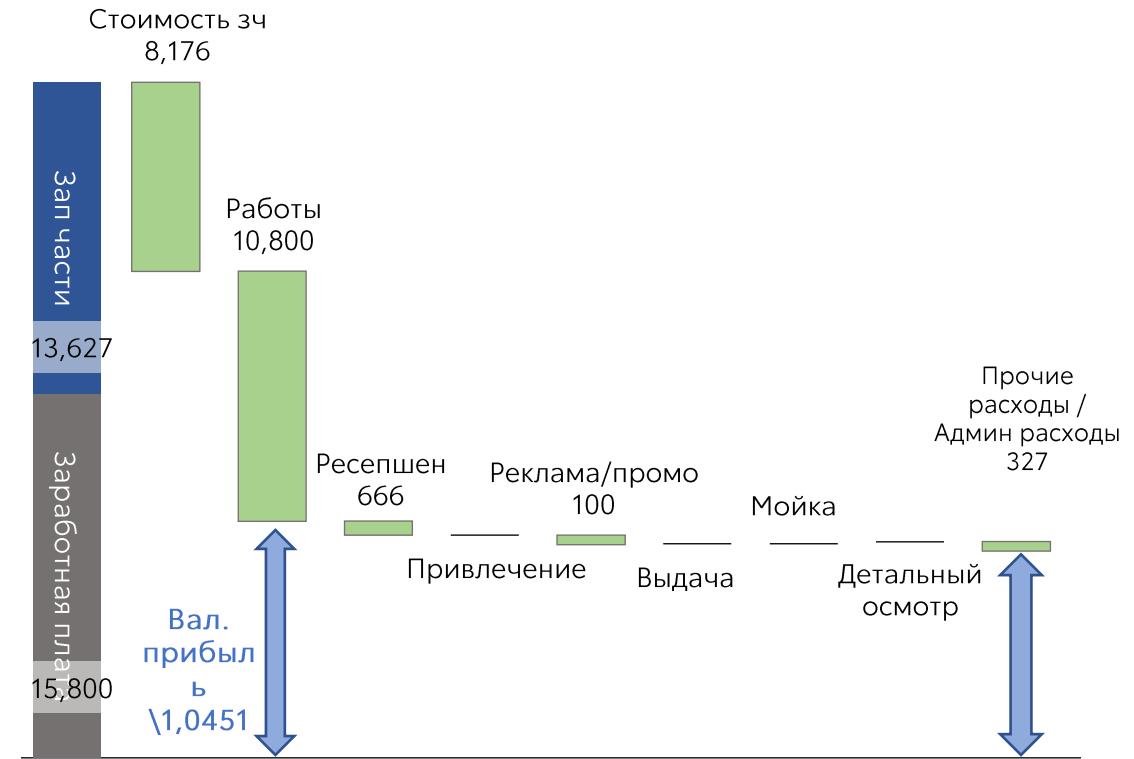
[ноябрь 2022]



Условия

- Sale Сокращение итоговой цены для клиенты
- Привлечение опытных механиков
- Время на работы : 105 мин/авто
- Два человека на авто

[Прогноз с учетом дальнейших улучшений]



Условия: доп к указанным слева.

- Привлечение на неполный раб. день (рессепшен)
- Отказ от продвинутой оценки
- Сокращение времени на авто: 90 мин/авто

Аналогично действиям
ключевых конкурентов



СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ УЛУЧШЕНИЯ ПРОДАЖ

- Обзор предыдущих активностей
- Дальнейшие шаги
- Текущие сложности

РАЗДЕЛ 3



СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ ПРОДАЖ

■ Создание системы привлечения новых клиентов

- Промо привлекательной цены через веб/СМС (создание цифровой системы для сокращения человеческих ресурсов)
- Проведение пилотной рассылки клиентам официального дилерского центра

Привлечение клиентов

Система рассылки через веб/СМС

Собственные
клиенты jms

Новые клиенты

Отправка информации

Рассылка клиентам
официального ДЦ

Потерянные клиенты
официального
дилера



j m s 1 7 1 Ibaraki store



ДЕЙСТВИЯ ПО СОХРАНЕНИЮ КОНТАКТА С КЛИЕНТАМИ

- Подготовка списка клиентов, которые не посещали сервис продолжительное время (включая базу официального дилера)
- Подготовка специального предложения для таких клиентов (снижение цены или предложение скидки)
- Подготовка и рассылка СМС с ссылкой на специальную страницу акции + наличие промо лифлетов в сервисе
- Для улучшения закрытия сделки – дополнительный скидочный купон при проведение переговоров при визите клиента на сервис (с фокусом на клиентов пришедших от конкурентов)
- Детальная оценка результатов (см. следующий слайд)



ПРИМЕРЫ АКТИВНОСТЕЙ

SMS

車検を予定されていないお客様へ
期間限定のお得なご案内です

この特典はお客様の車両のみ適用となります。

JMS トヨタカローラ新大阪・ネットトヨタ新大阪グループの
ジェームス 171茨木店

**安心に
こだわる**

車検

安心の国土交通省指定工場

車検料金表

軽自動車		小型乗用車	
ビタリスエボック・ループ・ワゴン R 4WD	14,080円	セリウム・ミラード	17,380円
基本料金 (税込) (24ヶ月点検料+車検手数料込)	14,080円	基本料金 (税込) (24ヶ月点検料+車検手数料込)	17,380円
自賠責保険 (税込)	19,730円 (2ヶ月 26,310円)	自賠責保険 (税込)	20,010円 (25ヶ月 26,810円)
重量税	6,600円	重量税	16,400円
印紙代	1,500円	印紙代	1,400円
費用合計 (税込)	41,910円~	費用合計 (税込)	55,190円~
今ならさらに3,000円オフ!		今ならさらに3,000円オフ!	
電子クーポン (上限3,000円OFF) はこちら		電子クーポン (上限3,000円OFF) はこちら	

Лифлёт

車検はじめました!

**車検も
ジェームスで!**

まずはお気軽にお問い合わせください!
お問い合わせください!

最短1日!
朝受付から夕刻完成

せひお任せ
ください!

車検料金表

車種	料金
軽自動車	10,780円
小型乗用車	16,280円
中型乗用車	16,280円
大型乗用車	16,280円
自賠責保険	19,730円
重量税	6,600円
印紙代	1,100円
法定諸費用合計	27,430円
事務手数料	3,300円
合計	41,510円
車種	料金
小型乗用車	16,280円
中型乗用車	20,010円
大型乗用車	20,010円
自賠責保険	16,400円
重量税	1,000円
印紙代	1,000円
法定諸費用合計	37,410円
事務手数料	3,300円
合計	56,990円
車種	料金
中型乗用車	45,610円
大型乗用車	53,810円
自賠責保険	37,410円
重量税	1,000円
印紙代	1,000円
法定諸費用合計	65,190円
事務手数料	3,300円
合計	73,390円

ジェームス車検には 安心4大保証 が1年間付いています。

①パンクによるタイヤ交換保証
10,000円まで
保証

②ガラス修理・交換保証
30,000円まで
保証

③バンパーキズ直修・交換保証
15,000円まで
保証

④ドアミラーキズ直修・交換保証
15,000円まで
保証

さらに 税込4,950円の加入料で各箇所 最大50,000円までの保証がうけられる

もっと安心4大保証に変更可能!

保証範囲が広く加入者様負担額がないプランです。
詳しくは、お問い合わせください!

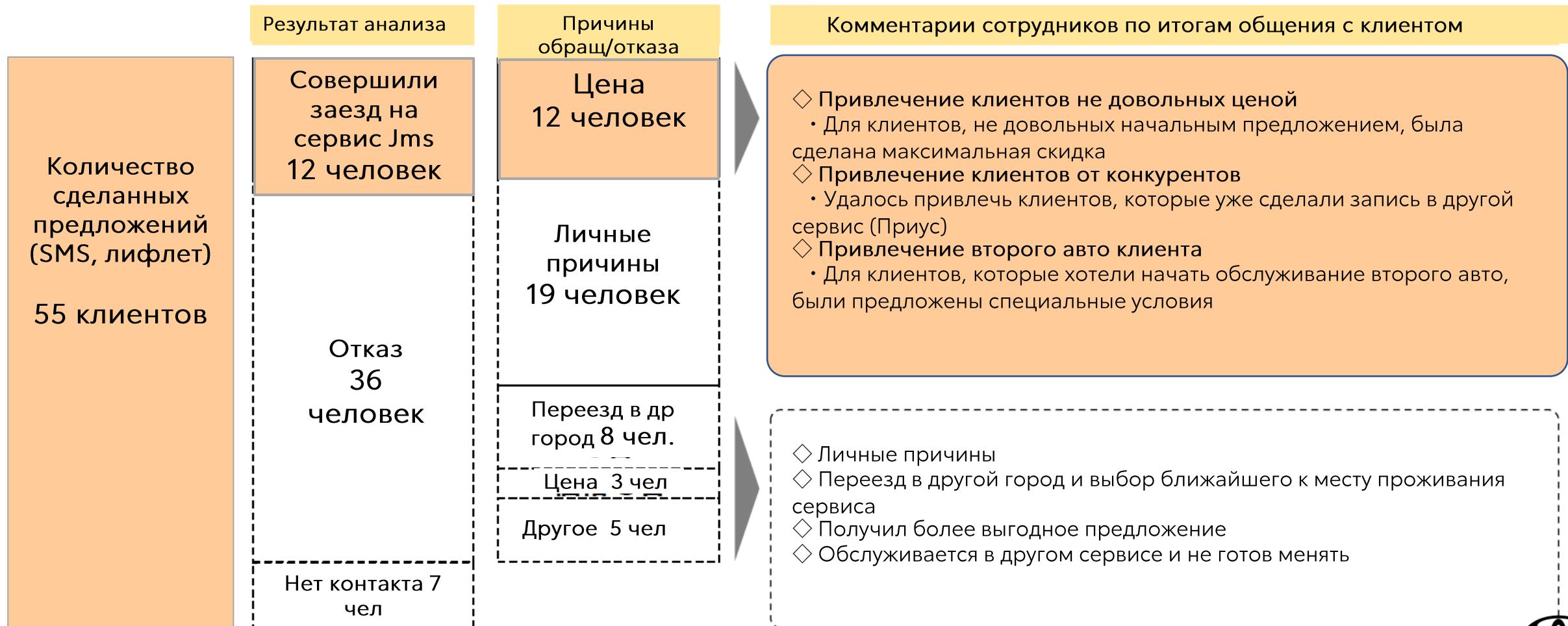
0800-0807-489

茨木市清水1丁目5番1号 TEL 072-640-6171
営業時間 10時~19時 毎週火曜日



ОБЗОР РЕЗУЛЬТАТОВ

■ Детальная проработка базы показала, что реализованные активности принесли результат. 12 человек обратились в сервис после получения предложения. Вместе с тем, продолжается анализ причин отказов и попытки улучшить итоговую конверсию



АКТИВНОСТИ TOYOTA COROLLA КАГОСИМА

ЧАСТЬ 4



1. ОБЗОР ПРЕФЕКТУРЫ КАГОСИМА

- Население: 1,550k (732k домохозяйств)

*на 1 августа, 2023

(население: №24 из 47 префектур)

⇒ Столица префектуры город Кагосима

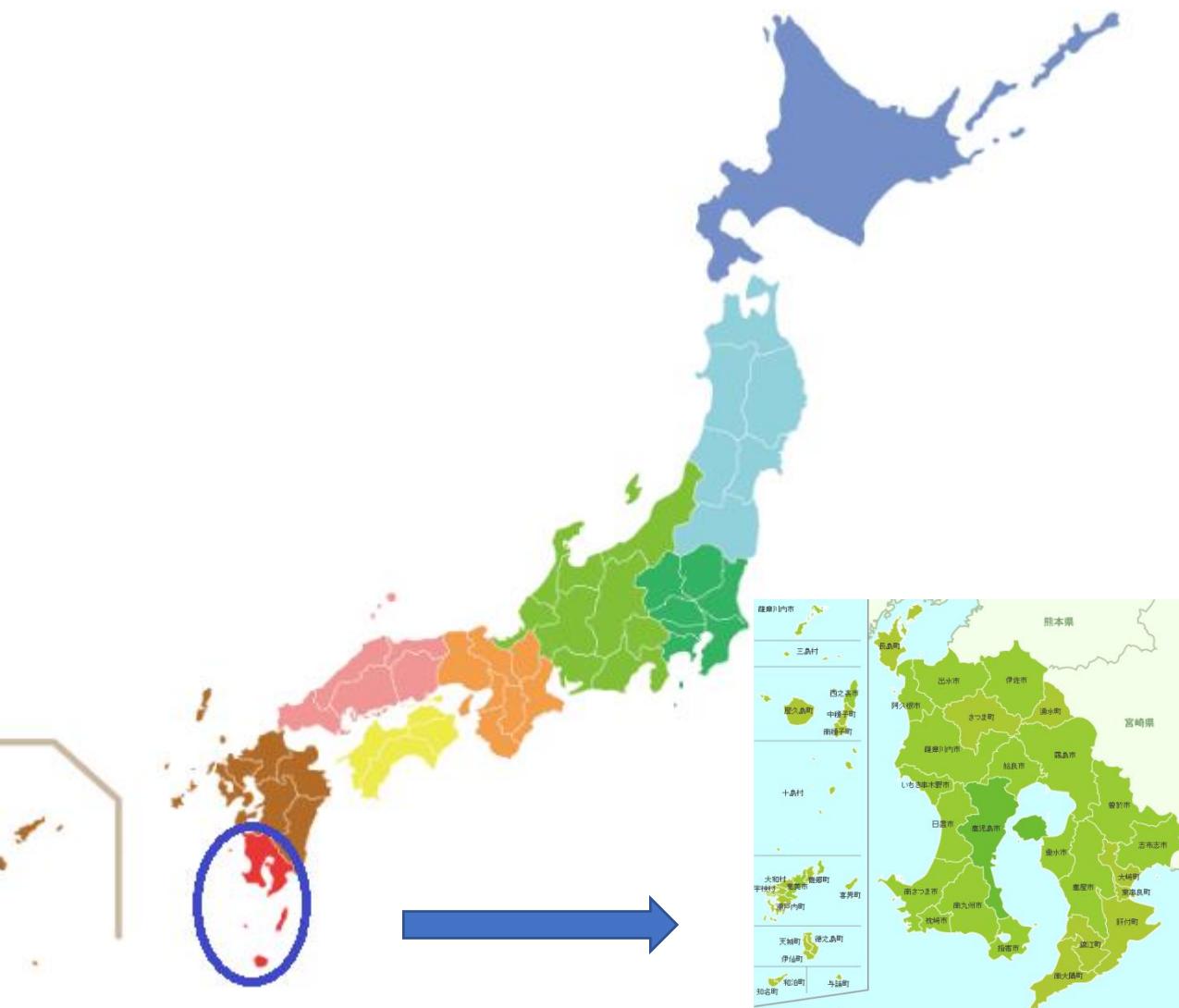
- Население: 587k (285k домохозяйств)

*а 1 августа, 2023

⇒39% домохозяйств префектуры
находятся в Кагосиме

- Площадь: Общая 9,188km² *включая острова

● Кагосима находится на юго-западе Японии, близко к берегам Китая, Южной Кореи и других Южно-Азиатских стран. Префектура известна своими природными богатствами, включающими тёплый климат, заповедники и горячие источники.



2. ОБЗОР БИЗНЕСА TOYOTA COROLLA КАГОСИМА

Основание: Февраль 1962

(на октябрь 2023 – 61 год деятельности)

Прибыль: 120 миллионов юен

Годовые продажи: 15,646.6 миллионов юен

Продажи в год: 5,881 шт. (март '23)

(без учета лизинга и авто с пробегом*)

* vs доля в продажах Тойота: 0.35%

Адрес центрального офиса:

15-18 Higashikorimoto-cho,
Kagoshima City

Бизнес активности:

Продажи Toyota: новые и с пробегом

Обслуживание и ремонт авто

Страховой бизнес, продажа услуг связи

Количество ДЦ: 24 в префектуре Кагосима

Сотрудники: 391 (март2023)

Президент и СЕО: Хироюке Накамура

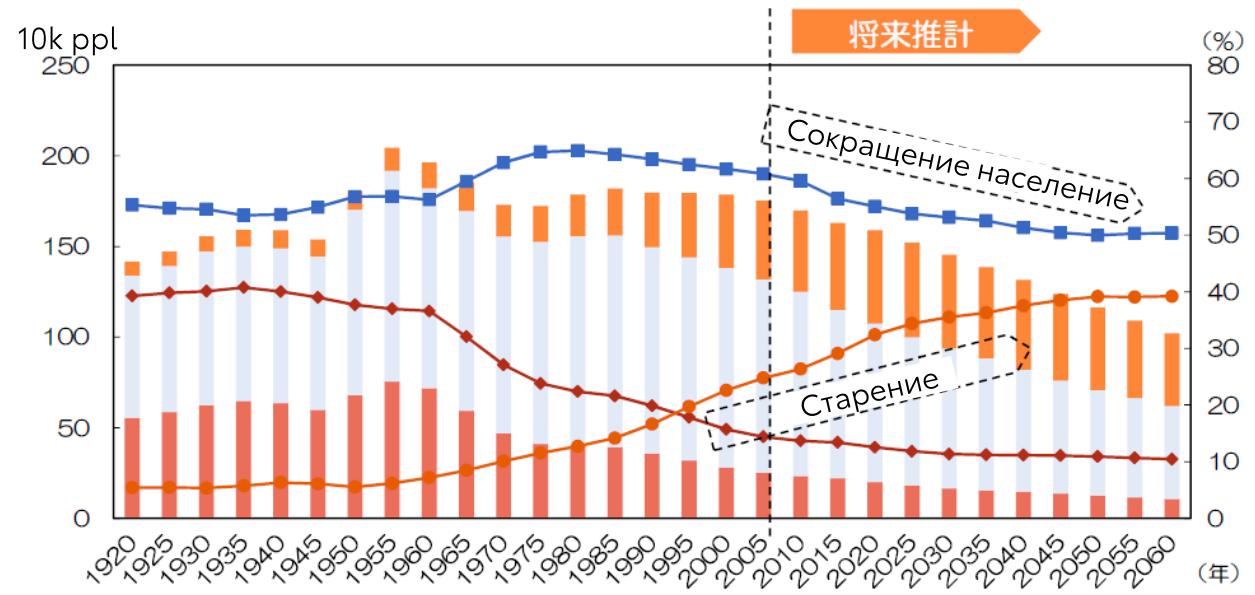


Маскот ДЦ
『Coron Chan』



3. ВЫЗОВЫ ДЛЯ TOYOTA COROLLA KAGOSHIMA KAGOSHIMA

◆Ключевой вызов: сокращение и старение населения в префектуре Кагосима



総務省「国勢調査」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口」

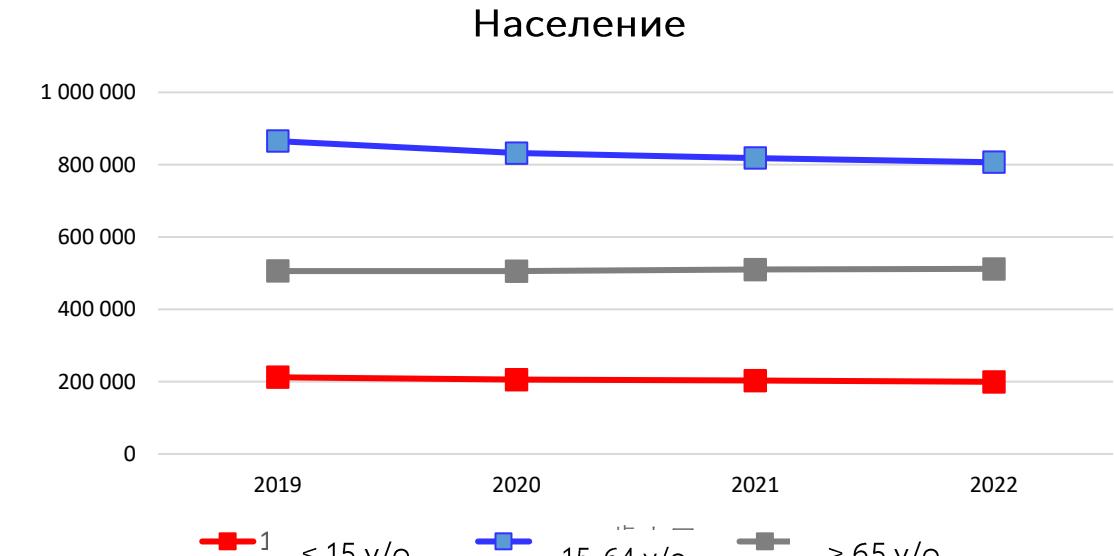
1995(平成7)年
人口 約179万4千人
高齢化率 19.7%

2005(平成17)年
人口 約175万3千人
高齢化率 24.8%

2015(平成27)年
人口 約164万8千人
高齢化率 29.4%

↑鹿児島県HPより2015年時点人口推移と将来推計

鹿児島県HP 年俸(年齢人口等)より各年データ抜粋→



Население	2019	2020	2021	2022
до 15 y/o	211,981	205,381	202,920	199,456
15-64 y/o	865,816	832,194	818,692	807,158
65 y/o	505,980	505,981	510,086	511,720
> 75 y/o	267,552	262,354	259,346	262,554



4. АКТИВНОСТИ ДЛЯ СОХРАНЕНИЯ КЛИЕНТОВ

В связи с ожидающимся продолжением сокращения и старения населения в префектуре, в Тойота Кагосима мы придерживаемся карты активностей «Лучший дилер в городе», которая служит основой для всех действий компании, а также позволяет формировать мышление сотрудников и работать системно.



4. АКТИВНОСТИ ДЛЯ СОХРАНЕНИЯ КЛИЕНТОВ

◆ Создание приверженцев («фанатов») Тойота Кагосима

Вклад в общество

**Основанная на AI автобусная линия
“Choi-Soko”**

Вклад в общественный транспорт, так как
муниципальные линии сокращаются



<https://www.city.shibushi.lg.jp/soshiki/1/1276.html>

Продвижение спорта в префектуре

**Продвижение спорта в префектуре
Спонсорство ФК Kagoshima United,
волейбольной и вело команд**



**Трудоустройство проф спортсменов
Поддержка с точки зрения будущей
занятости и времени на тренировки**

燃ゆる感動 **かごしま国体**
特別国民体育大会 热い鼓動 風は南から **2023**



Mr. Uchino



Mr. Kinjo



4. АКТИВНОСТИ ДЛЯ СОХРАНЕНИЯ КЛИЕНТОВ

◆ Создание приверженцев («фанатов») Тойота Кагосима

Формат веранды

Развитие трех локаций в формате «Веранды»



Orange Terrace Yojiro



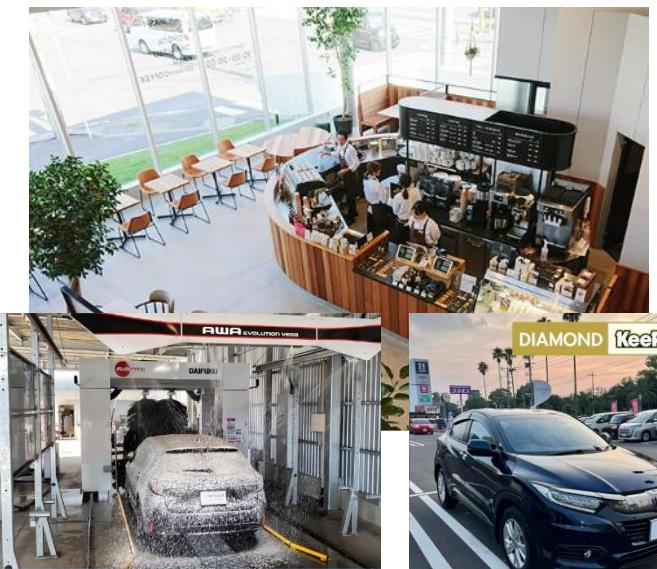
Orange Terrace Aira



Orange Terrace Tokai

Мойка авто

Развитие мультифункционального комплекса, вкл. кафе и мойку
(Сбор информации о клиенте при сдаче авто на мойку)



Лаборатория Keeper

Обработка кузова составом Keeper
→ сохранение высокой остаточной стоимости авто

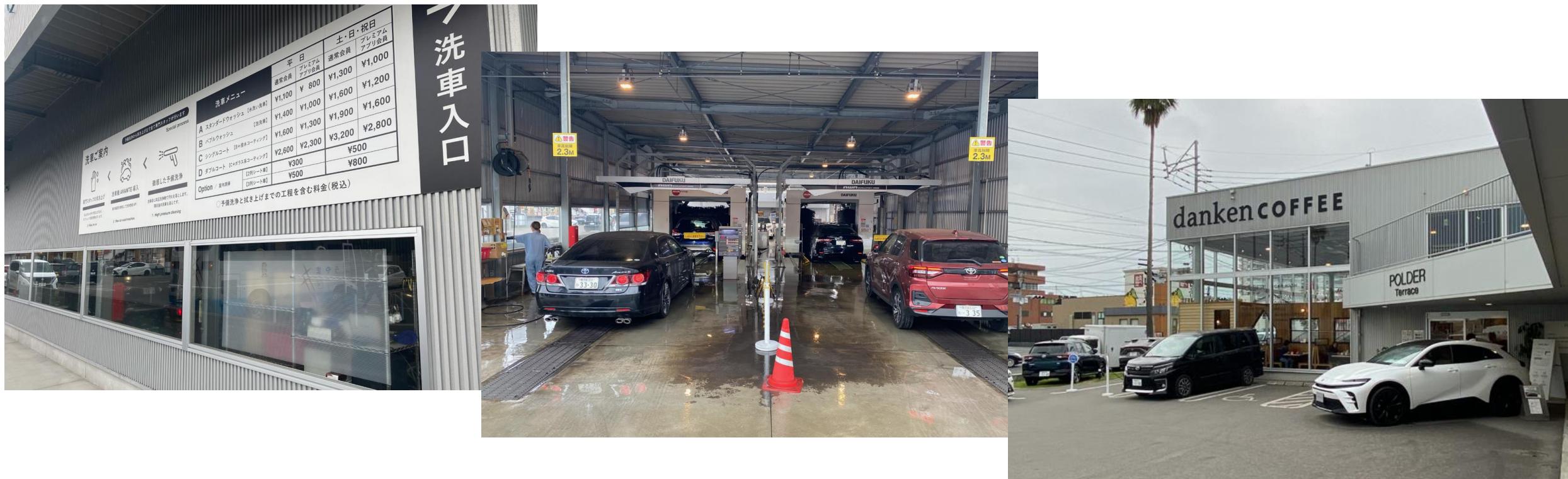


February 2022
Coating laboratory completed in the distribution center



5. ОБЗОР МУЛЬТИ КОМПЛЕКСА POLDER

- ◆ Комплекс представляет собой мойку с широким выбором различных услуг, а также отдельное здание, в котором клиенты ожидают готовности автомобилей. Перед зданием выставлены новые авто.



5. ОБЗОР МУЛЬТИ КОМПЛЕКСА POLDER

- ◆ Внутри здания расположены мини-шоурум (принадлежит ДЦ), а также магазин одежды и аксессуаров и кофейня (оба бизнеса на субаренде)



5. ОБЗОР МУЛЬТИ КОМПЛЕКСА POLDER

◆ Ключевые активности

- ◆ Создание и поддержание неформального контакта с существующими клиентами ДЦ в локации брендированной дилером
- ◆ Возможность продать дополнительные услуги и товары, пока клиенты ожидают готовности автомобилей
- ◆ Промо новых моделей и передача заинтересованных клиентов в ДЦ
- ◆ Сбор контактной информации о клиентах других марок, с целью формирования будущего предложения по новым авто, авто с пробегом и сервису



СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!

