

漢字パズルの解答はホームページからご応募できます！

パソコンからのアクセス方法

1 メニューのコンテンツを選択



2 季刊cognivisionを選択



3 クイズの応募を選択



スマートフォンからのアクセス方法

QRコードを読み取ってアクセス！



1 メニューを開く



2 コンテンツを開く



3 季刊cognivisionを選択



4 クイズの応募を選択



漢字パズル

解き方 下のリストの中から漢字を選んで熟語になるようにマスを埋めていきます。全部入れてから残った文字で作った熟語が答えとなります。

	付	金		漁
食			周	年
		封		足
	人			作
食		文		山
	族		生	野

漢字リスト

一	家	学
柑	給	金
菜	大	同
美	豊	満

解答

さかさ傘をプレゼント!

濡れた面が内側になり、水滴が垂れづらく雨の日の車の乗り降りに便利!

抽選 **30** 名様

ページ・グリーン (色はお選びいただけません)

漢字パズルの解答は **コグニビジョンホームページのみ** からのご応募となります。

応募方法

解答は、コグニビジョンホームページの季刊cognivisionの「クイズの応募」からご応募ください。正解者の中から抽選で「さかさ傘」を30名様にプレゼントいたします。締切は11月30日(月)。解答はコグニビジョンホームページにて発表いたします。

※季刊cognivision 14号 パズル当選者の発表はプレゼントの発送をもってかえさせていただきます。

cognivision

2020
Autumn
Vol.15

コグニビジョン・チェックアップレポート
“カウンセリング営業”で
リピートとクチコミを増やそう

コグニビジョンからのお知らせ
知りたいことをホームページで探してみよう
コグニセブン よくあるご質問のご紹介
指数テーブルのご案内

コグニセブン活用術
Vol.3「新価格ボタンで最新価格データに更新しよう!」

季刊 cognivision
No.15 2020年11月1日発行
NAJ-M31478

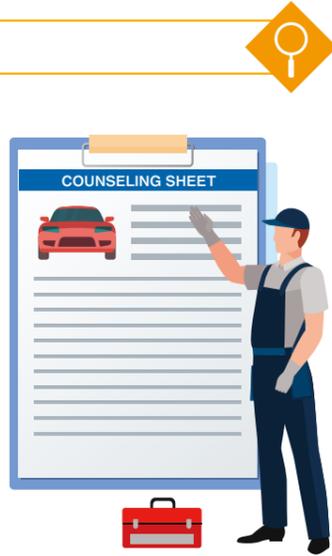
編集発行:コグニビジョン株式会社
〒163-6024 東京都新宿区西新宿六丁目8番1号 新宿オークタワー24階
TEL:03-5351-1900(代) FAX:03-5350-6305
https://www.cognivision.jp



“売る”のではなくお客様の“問題解決”

“カウンセリング営業”で リピートとクチコミを増やそう

セールスが苦手な人でも、お客様に商品・サービスを納得感を持って購入いただける、まるで魔法のような営業の方法が「カウンセリング営業」です。お客様は満足度が高いため、次もそのボデーショップを利用したいとリピート客になり、友人・知人にクチコミもして、新たな集客にもつながります。今回は、カウンセリング営業のコンサルティングなどを提供する小林未千さんに、そのやり方を伝授していただきます。右ページのシート例と照らし合わせながらお読みください。



丁寧に聞き、プロの目で提案する

営業でいざ「売ろう」と思っても、なかなかうまく行かないものです。では、営業を“売る”のではなく、お客様の“問題を解決するための支援”と考えたらどうでしょう。つまり、お客様のマイカーに関する問題・課題を丁寧に聞き出し、それに対して最適な商品やサービスを「プロ」の目で提案するのが営業と捉え直すのです。こう考えれば、ボデーショップとお客様が「売る」「売られる」の関係から、「問題解決する」という同じ方向を目指す関係になり、提案が受け入れられる可能性が高まるわけです。このようにお客様から丁寧にヒアリングし、最適な商品やサービスを提案する方法が「カウンセリング営業」です。今回はこれをボデーショップで導入する手法を紹介します。

必要なのはカウンセリングシートの作成

最初に着手するのが、お客様にヒアリングする際に使う「カウンセリングシート」の作成です。このシートに沿ってヒアリングすれば、セールスが苦手な人でも最終的なクロージング（契約）まで行ける可能性が高くなります。カウンセリングシートは、①心を開くアプローチ②問題意識を引き出す③利益と可能性のイメージ④クロージングの4つのパートに分かれています。まず、「①心を開くアプローチ」のパートでは、お客様との会話を弾ませながら、「この人なら自分のことを話してもいい」と思ってもらえることがテーマとなります。最初は担当者から自己紹介し、自分の人となりを伝えます。そして、重要なのが、お客様に記入いただく「基本情報」を会話のきっかけとすることです。例えば、職業で「自営業」にチェックしていたら、

「何をなさっているのですか?」と聞いたり、趣味が「映画」なら「最近見た映画で良かったものは何ですか?」と聞くなどして、心の垣根を取り除いていくのです。

マイカーの問題点を“見える化”する

ある程度打ち解けることができれば、次のステップ「②問題意識を引き出す」のパートに進みます。ここからは、ヒアリングする担当者が質問しながら聞き書きしていきます。例えば、修理や整備で入庫するマイカーについて、「気になる箇所（こと）」という項目を設け、ボディの小さな傷（修理箇所以外）、エンジンの異音、乗り心地…など想定される問題をできる限り列挙しておき、お客様に聞いてチェックを入れていきます。さらに、気になる箇所に対し、お客様が現在行っていること、過去に行ったことも聞き、その結果も記入していきます。

一例を挙げれば、（気になる箇所）小さな傷→（過去に行ったこと）市販の部材で自分なりに直してみた→（結果どうなっているか）うまくいかず、以前より見た目が悪くなった…といった具合です。他の気になる箇所も、丁寧に聞いていきます。こうすることで、店側がお客様の問題や不満を細かく把握できると共に、お客様自身にも改めてマイカーの問題点に気付いていただけるわけです。

「聞いてみたい」と思わせることが重要

その後すぐに主力商品の提案と行きたいところですが、まだ機は熟していません。なぜなら、お客様が提案を「聞きたい」という気持ちになっていないからです。そのため、前段として、問題が解消された時に自身が得られるメリットをイメージしていただく、「③利益と可能性

■カウンセリング営業に使うカウンセリングシート例

ABCボデーショップ

カウンセリングシート

本日はご来店いただき、ありがとうございます。当店では、お客様一人おひとりのお車に関する問題に誠心誠意対応させていただくため、カウンセリングシートを作成しております。お手数ですが、下記の質問項目にご協力をお願いいたします。

記入日 年 月 日 担当:

ふりがな お名前	血液型	生年月日
ご住所	電話	
	メール	
職業: 会社員・公務員・自営業・パート・専業主婦・他()		
趣味: 旅行・スポーツ・映画・読書・音楽・料理・他()		
来店のきっかけ: ご紹介()・ホームページ・SNS・雑誌・他()		

ご記入いただいたお客様の個人情報は、商品やサービスに関する情報提供を目的として利用させていただきます。その他の目的には利用いたしません。

■マイカーについて

気になる箇所（こと）は?

ボディの小さな傷 エンジンの異音 ブレーキの利きが悪い 燃費が悪い

窓ガラスの汚れや曇り 室内の臭い 乗り心地 タイヤの状態

エンジンオイルの汚れ カーエアコンの利きが悪い カーナビの精度が悪い

■気になる箇所を改善するために現在おこなっていること・過去におこなっていたこと

(気になる箇所) (おこなっている/いたこと)

(気になる箇所) (おこなっている/いたこと)

■結果はいかがですか?

A: すごくうまくいっている B: よくわからない C: 以前より悪くなった

■ABCボデーショップメソッド

・傷の修理の仕方によって、車の寿命が延びたり、強度が高まることをご存じですか? (YES/NO)

・タイヤがすり減ったまま走行していると燃費が悪くなることをご存じですか? (YES/NO)

・エンジンオイルによって車の燃費が良くなることをご存じですか? (YES/NO)

・窓ガラスが全く曇らず、汚れが付きにくいクリーナーがあるのをご存じですか? (YES/NO)

■ボディの傷の修理プラン

・簡易外装修理プラン	・通常外装修理プラン	・最高級外装修理プラン
------------	------------	-------------

■タイヤ交換プラン

・D社Eタイヤプラン	・S社Gタイヤプラン	・P社Tタイヤプラン
------------	------------	------------

■エンジンオイル交換プラン

・Q社Wエンジンオイルプラン	・U社Hエンジンオイルプラン	・V社Lエンジンオイルプラン
----------------	----------------	----------------

■ホームメンテナンスアドバイス ()

■アフターフォロー メール: YES/NO (メールアドレス:)

上記を参考に、①～④のゾーンにどんな項目を入れるかは、話し合ってください!

本シートの主旨を明記する

Point ①

心を開くアプローチゾーン

- ボデーショップ側の担当者の名前(赤丸の部分)を記入し、自己紹介を行う。
- 相手の基本情報は会話のきっかけに使う。職業、趣味、来店のきっかけに加え、生年月日(星座など)、血液型(性格)なども会話の材料になる!

Point ②

問題意識を引き出すゾーン

- 気になる箇所(こと)について、想定される問題を可能な限り選択肢として列挙しておく。
- ボディの小さな傷→他のボデーショップで修理→錆が出た→見た目が悪くなった…などの回答もあり得る。

Point ③

利益と可能性のイメージゾーン

- ボデーショップが提供できるお客様にとってのメリットを質問形式で提示。
- 「知らなかった、もっと聞きたい!」と、次の提案を聞きたくなる気持ちにするのが狙い。

Point ④

クロージングゾーン

- ③で問いかけたことを解決できるボデーショップの注力商品・サービスを提示。
- 問題別に家でできるメンテナンスも助言。
- メールアドレスも聞いて継続アプローチができるようにする。

のイメージ」のステップを挟むことが必要です。

ただし、トークが説明調になると、「売り込みに来た」と警戒されます。有効な手法はすべてを質問形式に変えることです。例えば、「傷の修理の仕方によって、車の寿命が延びたり、強度が高まることをご存じですか (YES/NO)」という選択式の質問にして、「何それ、聞いてみたい」とお客様に「聞く耳」を持っていただくのです。

お客様の警戒を解く魔法の言葉「もし」

これらの3つのプロセスを経て、ようやく提案し、④クロージング（契約）へと向かうステップとなります。ここで重要なのは、具体的な提案の際に、「もし～」と仮定形にすることです。例えば、傷の直し方で金額の異なる3つのプランがある場合、「どれにしますか?」と尋ねてしまうと、お客様は「まだ契約すると決めてないのに」と、心を閉じてしまうこともあるでしょう。代わりに「もし、傷を直すとしたらどのプランがいいですか?」と聞くことによって、「仮定の話なら」と精神的な負担が和らぎ、選び

やすくなります。そこで一度選択していただければ、あとはスムーズに契約まで行きつく確率が高まるわけです。

こうしてカウンセリング営業によって、お客様は売りつけられたのではなく、「問題を解決してもらえた」という意識が強まり、「また次も利用したい」とリピート客になる可能性が高いでしょう。「あのボデーショップは問題を解決してくれる」とクチコミも期待できます。「マイカーカウンセリングサービス」と銘打って、当初は希望するお客様のみに行い、評判が得られたら全てのお客様を対象に行う看板サービスとして格上げしても良いでしょう。

本レポートは、カウンセリング営業のコンサルティングや講演、研修を全国の中小企業に提供する、経営コンサルタントの小林未千さんに話を聞き、まとめたものです。導入や相談を希望の方は「小林未千公式サイト」で検索。著書に『1枚のアンケート用紙で「新規顧客」が「100回顧客」に変わる!』(かんき出版/税込み1650円、右写真)。



知りたいことをホームページで探してみよう

製品・サービスについて情報を探しているときや困ったときは、ホームページに探している情報がないか探してみよう！

1 新しい車のデータがいつ収録されるのか知りたい！

「最新データ情報」をご確認ください。
3か月分の提供データのメンテナンス予定が確認できます。



2 ソフトの使い方が分からない。エラーが出てきて困っている。

ソフトの使い方が分からない場合やエラーが出てお困りの場合は、「よくあるご質問」を探してみましょう。



3 役立つ情報をメールで受け取りたい。

「メールアドレス登録」からメールアドレスを登録すると、当社からの様々な情報をメールで受け取ることが可能です。

各ページの最下部にあります。



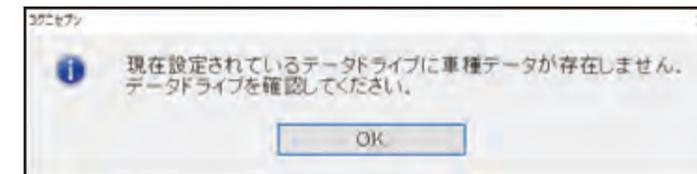
コグニセブン よくあるご質問のご紹介

コグニセブンをご利用の皆さまからよくあるご質問を3つご紹介します。
コグニセブン利用時にお困りの際は、ぜひご参考にしてください。

よくある質問

1

「現在設定されているデータドライブに車種データが存在しません」と表示される



車種データの場所が見つからない時に表示されるメッセージです。

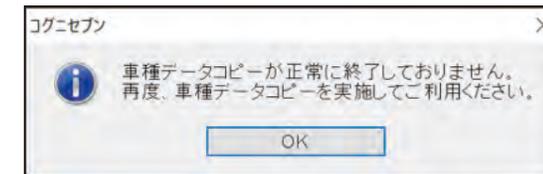
これで解決！

DVDを入れてお使いの方は、DVDの抜き差しや、パソコンの再起動をして改善されるかご確認ください。

よくある質問

2

「車種データコピーが正常に終了していません」と表示される



車種データコピー中にエラーが発生した場合や、中断した場合に表示されるメッセージです。

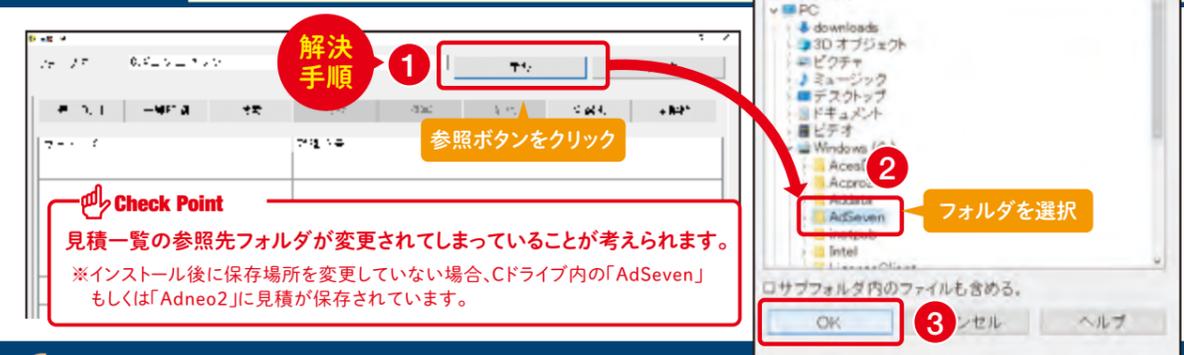
これで解決！

全車種データをコピーし直して、改善されるかご確認ください。

よくある質問

3

見積ファイルが見積一覧に表示されない



これで解決！

【①～③の手順を参照】
【参照】ボタンから見積が保存されているフォルダを選択し、表示されるかご確認ください。

以上、よくあるご質問から3つご紹介しました！

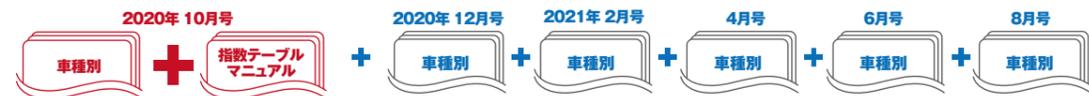
詳しい操作手順は弊社ホームページのよくあるご質問に掲載しておりますのでご確認ください。
また、今回ご紹介した3つ以外にも、よくあるご質問を掲載しておりますので、ぜひご活用ください。

指数テーブルのご案内

2021年版 2021年版「指数テーブル」をセットでお申込になりますと、2020年10月号～2021年8月号まで隔月毎(年6回)発行される全ての指数テーブルをお届けします。

商品番号	セット / 内容	価格(送料・消費税込)
2021	2021年版「国産車」セット 車種別編指数テーブル ◆「指数テーブルマニュアル」含む	39,380円
3021	2021年版「輸入車」セット 車種別編指数テーブル	8,965円
4021	2021年版「国産車・輸入車」セット 車種別編指数テーブル ◆「指数テーブルマニュアル」含む	43,670円

年6回発行予定(作成状況により発行回数が少なくなる場合もございます)



＜ご注意＞国産車の指数は、株式会社自研センターが各自動車メーカーのご協力を得て作成しておりますが、輸入車につきましては株式会社自研センターが独自で実車を計測し、開発・作成したものです。「国産車・輸入車」セットは割引価格となっております。ただし、「国産車」セットと「輸入車」セットを個別にご購入いただいた場合には割引(差額の返金)は行いませんのでご注意ください。

マニュアル

商品番号	商品名	内容	価格(送料・消費税込)
2100	指数テーブルマニュアル	・車種共通編指数テーブルを含みます。 ・車種共通の内板骨格修正指数・外板板金修正指数・補修塗装指数が掲載されています。 ・指数テーブルの使用方法と指数についてのQ&Aが掲載されています。	2,750円

メーカー別(在庫品限り) 2019年10月号～2020年8月号で発行済みの車種です。2020年10月以降発行する車種は、2021年版になります。

商品番号	セット / 内容	価格 送料 消費税込
2101 トヨタ	① スーブラ DB22-42-82系 ② カローラ 210系 ③ カローラツーリング 210系 ④ カムリ E-Four AXVH75系 ⑤ グランエース GDH303W系 ⑥ ヤリス KSP210, MXP110, MXP115系	9,460円
2102 日産	① デイズ B43W-44W-45W-46W-47W-48W系 ② ルークス B44A-45A-47A-48A系	3,740円
2103 マツダ	① MAZDA3 SEDAN BP5P, BPFP, BP8P系 ② MAZDA3 FASTBACK BP5P, BPFP, BP8P系 ③ CX-30 DMEP, DM8P系	5,170円
2104 スバル	① シフォン LA650F, LA660F系	2,420円
2105 ホンダ	① N-WGN JH3-4系 ② フィット GR1-2-3-4-5-6-7-8系	3,740円
2106 ダイハツ	① タント LA650S, LA660S系 ② ロッキー A200S, A210S系	3,740円
2107 スズキ	① ハスラー MR52S, MR92S系	2,420円
2108 三菱	① eKワゴン, eKクロス B33W-34W-35W-36W-37W-38W系	2,420円
2109 アウディ	① Q2 GACHZ	2,310円
2110 BMW	① 320i 5F20 ② X3 TX20 ③ 118i 7K15	4,950円

バックナンバー(在庫品限り)

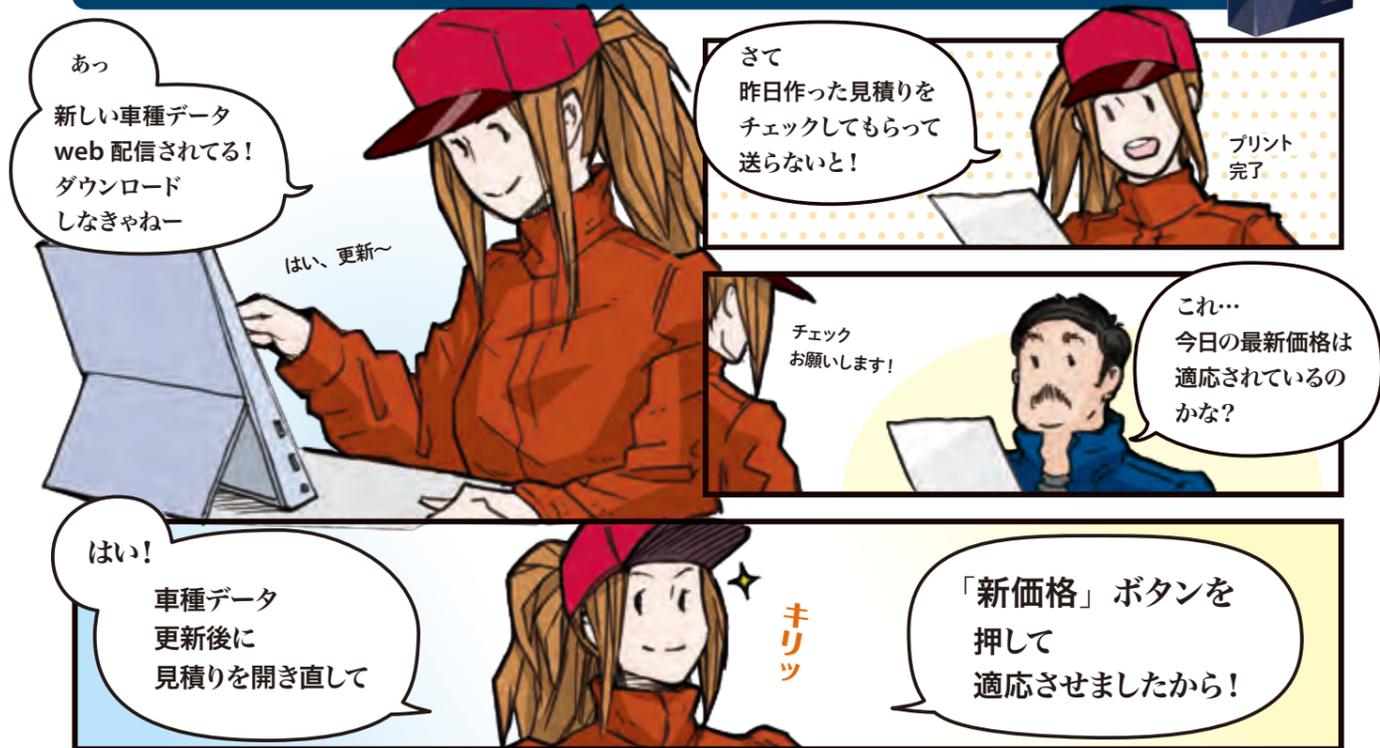
商品番号	セット / 内容	価格 送料 消費税込
2020	2020年版「国産車」セット	全 18車種 30,800円
3020	2020年版「輸入車」セット	全 4車種 7,150円
4020	2020年版「国産車・輸入車」セット	全 22車種 33,275円
2019	2019年版「国産車」セット	全 19車種 30,800円
3019	2019年版「輸入車」セット	全 4車種 7,150円
4019	2019年版「国産車・輸入車」セット	全 23車種 33,275円
2018	2018年版「国産車」セット	全 17車種 25,850円
3018	2018年版「輸入車」セット	全 4車種 6,050円
4018	2018年版「国産車・輸入車」セット	全 21車種 28,325円
2017	2017年版「国産車」セット	全 22車種 25,850円
3017	2017年版「輸入車」セット	全 4車種 6,050円
4017	2017年版「国産車・輸入車」セット	全 26車種 28,325円
2016	2016年版「国産車」セット	全 26車種 24,200円
3016	2016年版「輸入車」セット	全 4車種 5,500円
4016	2016年版「国産車・輸入車」セット	全 30車種 26,400円
2015	2015年版「国産車」セット	全 31車種 24,095円
3015	2015年版「輸入車」セット	全 4車種 5,448円
4015	2015年版「国産車・輸入車」セット	全 35車種 26,191円
2014	2014年版「国産車」セット	全 26車種 24,095円
3014	2014年版「輸入車」セット	全 4車種 5,448円
4014	2014年版「国産車・輸入車」セット	全 30車種 26,191円
2013	2013年版「国産車」セット	全 26車種 24,095円
3013	2013年版「輸入車」セット	全 4車種 5,448円
4013	2013年版「国産車・輸入車」セット	全 30車種 26,191円
2012	2012年版「国産車」セット	全 23車種 24,095円
3012	2012年版「輸入車」セット	全 4車種 5,448円
4012	2012年版「国産車・輸入車」セット	全 27車種 26,191円
3011	2011年版「輸入車」セット	全 4車種 5,448円
2009	2009年版「国産車」セット	全 33車種 18,857円
3008	2008年版「国産車」セット	全 32車種 18,857円
4008	2008年版「国産車・輸入車」セット	全 5車種 4,191円
3007	2007年版「輸入車」セット	全 37車種 20,952円
3007	2007年版「輸入車」セット	全 4車種 2,619円
3006	2006年版「輸入車」セット	全 8車種 4,191円

☆上記セット以外は完売になりました。他のバックナンバーも在庫品限りですので、お早めにお申し込みください。

「指数テーブル」のご注文に関するお問い合わせ

コグニビジョン株式会社 営業部 TEL: 03-5351-1901 ダイヤルイン

新価格ボタンで最新価格データに更新しよう!



「新価格」ボタン?

何だっけ? それ



[明細]画面の右下にある

このボタンですよ



ほー! そんなボタンがあったのか!

俺の作った見積りも更新しておこう!



車種データを更新する前に作成した見積りのデータは自動で修正されません

「新価格」ボタンを押して最新価格に更新してくださいね!

