

cognivision

2022
Spring
Vol.21

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

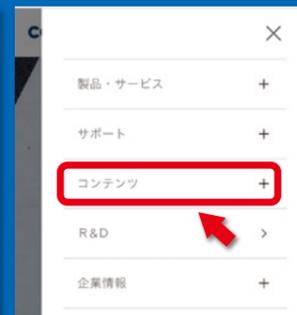
QRコードを読み取ってアクセス！



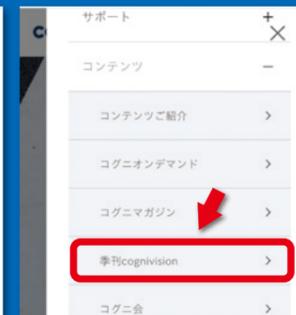
1 メニューを開く



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。

漢字リスト

安	雨	運
空	見	雑
新	船	茶
不	模	遊

	魚	寝		心
誌			完	全
		足		動
	具			転
覧	規			発
	旅	様	子	

解答

サーモス 真空断熱スープジャー プレゼント!

抽選
30
名様



熱いものから冷たいものまで、使い方はいろいろ！保温調理も可能なスープジャー。300mlの持ち運びに便利なサイズです。

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「真空断熱スープジャー」を30名様にプレゼントいたします。締切は5月31日(火)。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 20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。

季刊 cognivision

No.21 2022年5月1日発行
NAJ-M31681

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



コグニビジョン・チェックアップレポート
ストックの顧客を作って
伸び続ける会社になろう

コグニビジョン・業界のキーワードを調査
出頭不要で圧倒的に便利に
車検証のICカード化ってどういうこと?

コグニビジョンからのお知らせ
「損傷部位帳票の印刷」機能のご案内

コグニビジョン・おすすめ書籍
コグニ社員が選ぶ
皆におすすめしたい! 紹介したい本3

実践すべきは価格勝負ではなく“価値”勝負

ストックの顧客を作って 伸び続ける会社になろう

コロナ禍の影響をさほど受けず、売り上げを伸ばし続けている会社や店があります。ポイントは、「どんな顧客が付いているか」ということです。つまり、「フロー」の顧客でなく、“ストック”の顧客を持っていることこそが、逆境下での好調の秘訣となっているのです。ストックの顧客とは何か、ポデーショップとして、どうすればそうした顧客を持ち、有効的に運営して未来永劫、繁栄できるのかを、中小企業への実践型マーケティングで数々の成果をたたき出しているオラクルひと・しくみ研究所の代表、小阪裕司氏が解説します。



フローの顧客が多いと陥る悪循環

日本は毎年人口が減り続けています。加えて、20年からのコロナショックによって、様々な業界が苦境に立たされています。そんな中、特にシビアな状況となっている会社には、共通したある特徴があります。それは、顧客の形態がフローである場合が多いということです。

フローの顧客とは、簡単にいえば、一見客のことです。同業他社が溢れている今の時代、一見客が利用する会社や店を選ぶ基準は、料金が安いかにちがちです。例えば、一見客が多いポデーショップが大手や他社への対抗措置として料金を下げたとします。すると、一つひとつ丁寧な時間をかけて修理を行っていたのでは、安い料金に見合わなくなり、効率的に数をこなすために手間を省くことになるかもしれません。結果、大手や他社にはない、「丁寧な仕事」という差別化が発揮できず、顧客が離れるのを防ぐためにさらに料金を安くするといった悪循環に陥る可能性も出てきます。

ストックの顧客を作れば仕事は減らない

そうした事態を防ぐために有効なのがストックの顧客を持つことです。ストックの顧客とは、言ってみれば「常連客」のことです。つまり、その会社や店を気に入って、継続的に何度も利用してくれるリピーターであり、ファンです。ポデーショップで考えると、店やサービス自体が好きなので、値下げをしている大手や他社より多少料金がなくても、利用してくれることになります。一件で一定の収益を確保できるため、丁寧に時間をかけて修理しても見合うようになります。長い目で見て、常連客から修

理や整備の依頼、車の購入が継続してくるため、仕事が減ることはありません。

一見客を常連客にすることで、売り上げを増大させることも可能です。また、コロナ禍のような緊急事態でも、好きな店を支えようと、率先して利用してくれたりします。中小のポデーショップにとって、持つべきは、フローの顧客ではなく、ストックの顧客であることは、火を見るよりも明らかではないでしょうか。

重要なのは顧客と“関係性”を築くこと

では、どうすれば、ストックの顧客を持つことができるのでしょうか。まず、行うべきは顧客リストを作ることです。すなわち、一度修理や整備、車の購入をしてくれた顧客をリスト化しておくのです。これは多くのポデーショップで既に行っていることと思います。

ただ、もちろん顧客リストを作るだけでは、ビジネスは回りません。大切なのは、そのリストを温め、顧客と関係性を築くこと、平たくいえば「仲良くなる」ことです。やっと思いがちなのが、顧客リストができたから、いきなり新車やサービスを売り込むメールや案内を送ってしまう



ことです。しかし、こうしたセールスは往々にしてうまくいかないことが多いでしょう。なぜなら、関係性が築けていないからです。これが、もし関係性が築けて、好意を持たれた状態でのセールスであれば、当然、購入を前向きに検討してもらえる確率が高くなります。つまり、この顧客との関係性を作れるかどうか、ビジネスを左右するといっても過言ではないのです。

自己開示するニュースレターを送る ふらっと立ち寄れるカフェも効果的

顧客と関係性を築くための手段として有効なのが、郵送かメールで、ニュースレターを送ることです。そこで重要なのは、隔週に1回や月に1回など可能な範囲で定期的に送ることと、「自己開示」をすることです。自己開示とは、例えば、最近見た映画やおいしかった店、趣味、ビジネスへの思いなど、私的な情報を提供することです。そうして、自分を語ることによって、顧客はあなたやあなたのお店のことが分かり、安心感や信頼、好意につながり、仲良くなっていきます。

さらに、店の中にふらっと訪れてくつろげるカフェスペースを作ることも効果的です。特に用事が無くても立ち寄って利用しやすい環境を整えて、従業員や経営者と、もしくは利用者同士で世間話ができる場を提供するのです。あるいは顧客を集めて、店の駐車スペースなどでバーベキュー大会を開くことも良いでしょう。地元密着の地の利を活かし、「どうすれば仲良くなれるか」を考えて、色々と企画することがポイントです。

仲の良い顧客リストに“価値”を売る

そうした施策によって関係性が築きながら新車情報や整備、修理などのビジネス情報を並行して発信していく



のです。あくまで関係性を築くことがメインです。ここを間違えないことが、ストック型のビジネスの肝と言えます。

一方で、改めて見つめ直す必要があるのが、「自社が提供すべき価値は何か」ということです。例えば、「どこよりも丁寧な修理や整備を行うこと」を最大の価値として提供するという手もあるでしょう。マーケティングで仲良くなり、大手や他社にはないそうした価値があれば、まさに鬼に金棒。値下げせずとも、多くの顧客が、継続的に利用してくれるはずですよ。

“仲の良い”顧客リストは他にも使えます。店自体が好きなため、仮に車関連以外のものを提供したとしても、「信頼しているあの店が売るものであれば買っていい」と受け入れられる可能性が高くなります。例えば、自動車保険に加えて生命保険も販売したり、趣味で詳しくなった健康食品を売ったりするなどです。それらを扱っている会社とコラボしても良いでしょう。ストックの顧客を持つことは、本業を伸ばすだけでなく、こうして次の収益の柱を作る上でも有利になるのです。

顧客ストック化の3か条



小阪 裕司氏

●プロフィール：オラクルひと・しくみ研究所代表／博士（情報学）。人の「感性」と「行動」を軸にした独自のビジネス理論と実践手法を研究・開発し、2000年からその実践企業の会「ワクワク系マーケティング実践会」主宰。全都道府県および海外から約1500社が参加。現在、金融機関等との連携でワクワク系を全国展開する事業が、経済産業省の認定を受け進行している。日本感性工学会理事、九州大学招へい講師。著書は『「顧客消滅」時代のマーケティング』（PHP）など多数。 <https://kosakayuji.com/>



業界のキーワードを調査!

出頭不要で圧倒的に便利に 車検証のICカード化ってどういうこと?

2023年1月から、自動車検査証(車検証)のICカード化(電子車検証化)が始まります。何が変わるのか、整備事業を営むボデーショップはいつまでに何をすればいいのか、カーオーナーや事業者にとってどんなメリットがあるのかを、国土交通省自動車局自動車情報課への取材をもとに、詳しく解説します。

Point 01

出頭の手間が省け、車検時間の短縮や即日車検も可能に

近年、国は様々な行政手続きの電子化を進めています。現在、継続検査(車検)においても、自動車保有関係手続のワンストップサービス(OSS)を利用して、インターネットで申請を行うことが可能です。しかし、課題は、申請はネットで行えても、紙の新旧車検証を交換するために運輸支局などに出頭しなければならないことです。

これを解消するのが、「①車検証のICカード化」と、「②国からの事務の委託制度の創設」です。①では紙の車

検証に、車の所有者や有効期限が記録されたICタグが埋め込まれます。②によって、希望する指定自動車整備事業者(指定工場)が運輸支局に委託申請すれば、記録等事務代行者となり、事業者は自らIC内のデータを書き換えることができます。つまり、ICの書き換えで車検証の継続手続きができるため、運輸支局への出頭が不要となり、手間が省け、車検時間の短縮や即日車検もできるメリットを得られるのです。

■現行の車検証



所有者の氏名や住所、有効期間が紙に記載されている。

■新たに導入される電子車検証(イメージ)



所有者情報が有効期間は右側のICタグに記録。サイズはA6程度となり、従来のA4より小型化。厚紙程度の厚さがある。

Point 02

関連機器が必要となる

ICタグの書き換えを行うには、(a)インターネットに接続されたパソコン(b)ICタグ(RFID)リーダライタ、(c)書き換えアプリ(d)プリンターが必要となります。(a)はOSSを使った手続きに用います。(b)と(c)で車検証のICタグのデータを読み取り、書き換えを行います。(c)は専用のポータルサイトから無料でダウンロードが可能です。そして、(d)は自動車の前面ガラスに貼る検査標章の印刷に使用します。検査標章の台紙は、運輸支局から無料で配布されます。こうして従来運輸支局などが行っていた車検の継続事務を事業者が行えるようになるのです。

■電子化後はこう変わる



電子化では、OSSで申請後、運輸支局等から更新及び印刷可能通知をネットで受ける。そうすることでICタグの記録の書き換え、検査標章の印刷を自ら行うことができ、運輸支局等への出頭が不要になる。なお、記録等事務代行者はあくまで希望する者がなれるものであり、従来の出頭しての手続きも引き続き可能となる。

Point 04

無料の閲覧アプリも用意、他情報の記録も可能

一方、自動車の所有者やボデーショップがICタグ内の情報を簡単に確認できる方法も提供します。それが、スマートフォン向けに無料で配布される閲覧用アプリです。アプリをインストールしたスマホをICタグにかざし、予め設定し、券面に記載された4桁の暗証番号を入力すると、情報が表示されます。警察も取り締まり時などは閲覧用アプリによって情報を確認することになります。また、ICタグには空き容量があり、自賠責保険の情報なども記録できる余地があります。どんな情報を記録可能にするかは今後検討される予定です。

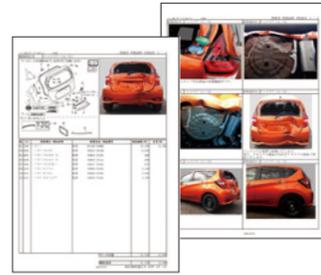
■ICタグの便利機能



「**損傷部位帳票の印刷**」機能のご案内

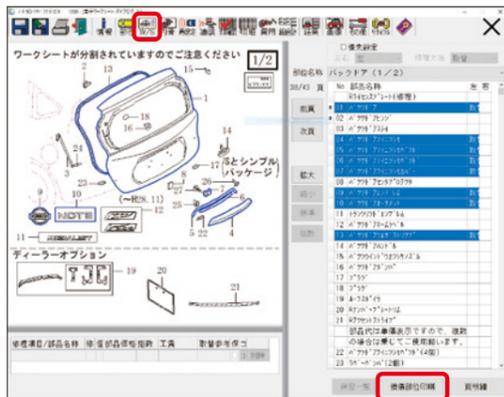
カーオーナー様に修理費の説明をするときに、車の部位や部品名称がなかなか伝わらない。こんなことはありませんか？

そんなときは**損傷部位帳票**を印刷してみましょう！**損傷部位帳票**は損傷した部位のワークシートと写真を見積明細に印刷できる帳票です。実際の損傷部位の写真をしながら説明できるため、カーオーナー様にも説明がしやすくなること間違いなし！今回は**損傷部位帳票**に画像を登録する方法と印刷する方法をご案内します。

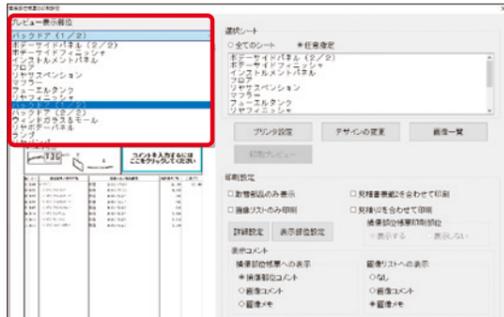


損傷部位帳票の印刷方法

1 【W/S】画面の**「損傷部位印刷」**をクリックします。



2 **「プレビュー表示部位」**から**損傷部位印刷**で印刷したい部位を選びます。



3 **「画像を登録・変更するにはここをクリックしてください」**をクリックします。**「コメントを入力するにはここをクリックしてください」**をクリックすると任意のコメントを入力することができます。



4 見積に既に画像を取り込んでいる場合、取り込んである画像が自動で表示されるので、印刷したい画像を選択し、**「閉じる」**を選択します(複数選択可)。表紙にしたい画像には**「1枚目に表示」**のチェックを入れてください。画像が自動で表示されない場合、**「画像一覧」**から画像を取り込んでください。



5 印刷したい部位を**「選択シート」**から選択します。**「全てのシート」**を選択すると全部が印刷されます。特定の部位のみ印刷する場合は**「任意指定」**を選択してください。



6 **「印刷プレビュー」**を見て問題なければ、**「印刷」**をクリックします。部品図と実際の写真、修理内容が同じページに印刷されるため、修理方法や修理箇所などをカーオーナー様に説明する際に便利です。



コグニ社員が選ぶ

皆におすすめしたい！
紹介したい本3

仕事の参考になるような本、現実逃避したくなるような本、ちょっと一息するときに読む本など...
様々なジャンルの本をコグニビジョン社員が紹介いたします。



八甲田山 死の彷徨

著者: 新田次郎
新潮文庫

推薦者 S.M

失敗からの学び

1971年新潮社より書き下ろしで刊行。1978年に新潮文庫版が刊行された。

旧日本陸軍の八甲田雪中行軍の山岳遭難事故を題材にした自然と人間の闘いを描く長編小説(事実を題材にした作者の創作が加えられたフィクション)。1977年に森谷司郎監督により「八甲田山」のタイトルで映画化されている。

軍国化が進む当時の時代背景や雪山における自然の恐ろしさ、人間の無力さを感じながら、そして組織統制やリーダーの役割、重要性などを学び考えさせられる一冊である。



幸福の達人

科学的に自分を幸せにする行動リスト50

著者: Testosterone(著) 前野隆司(監修)
自由国民社

推薦者 G.M

科学で実証された「幸せになる行動」とは?

この本には一言で言うと「誰でも工夫すれば今すぐ簡単にコスパ良く幸せになる」ノウハウが書かれている。著者が言うには、幸福になることは料理や運動と同じで技術に近い。繰り返して練習すれば誰でもマスターできる技術で、身につければ幸せへの近道ができるという。

脳科学、心理学、行動経済学などの110本以上の研究論文に裏付けされた「科学的に幸せになる行動」がリストアップされている。

幸福になることは決して難しいことではない。コスパ良く効率的に幸福になりたい方はぜひ手に取っていただきたい。



マイフィンランドルーティーン100

著者: 週末北欧部 chika
株式会社ワニブックス

推薦者 K.T

溢れる愛を詰め込んだフィンランド旅エッセイ

今回紹介するのは、フィンランド旅行でのルーティーンを描いたコミックエッセイです。

著者は北欧好きをこじらせ、会社員をしながらフィンランドでの開業を目指して寿司修行中のchikaさん。この本には、サウナやコテージでの過ごし方やおいしい食べ物、愛してやまないお酒など、北欧で過ごす穏やかな時間が描かれています。さらに、フィンランドの音楽フェスや映画館といった、初めての旅行では中々行かないディープな場所が紹介されているのも魅力です。

旅行に行けない今だからこそ、本で北欧のゆったりした雰囲気味わってみたい。