

cognivision

2023
Winter
Vol.24

コグニビジョン・チェックアップレポート
“感じの良い店”になって
集客とリピートを増やそう

コグニビジョンからのお知らせ

2023年1月より車種データDVDのお届け回数が
年12回から年4回(1・4・7・10月)に変更になるため、
車種データのコピーとWEB配信機能をご利用ください!

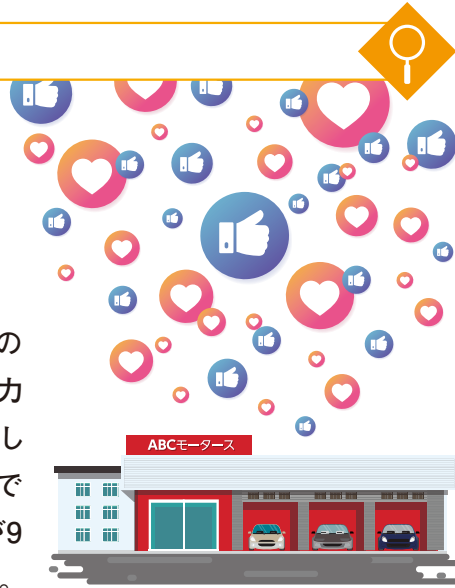
社会貢献活動のご報告

5月号より季刊cognivisionは
ホームページでの掲載に切り替わります!

「話し方」を意識すれば繁盛店に！

“感じの良い店”になって 集客とリピートを増やそう

ポデーショップにとって、新規顧客やリピート客を増やすことは大切な業務の一つです。では、そのために必要なことは何でしょうか。修理や整備の技術力や品ぞろえ、あるいは、店舗での様々なサービスなどは確かに重要でしょう。しかし、それと同等か、それ以上に大事なポイントがあります。それが「話し方」です。今回は、110万部を突破した本で、大ベストセラーである「人は話し方が9割」の著者である永松茂久氏に、顧客の心を掴む話し方の秘訣を聞きました。



顧客は何をもってその店に任せるのか

ボデーショップにとって、修理や整備の技術力や丁寧な仕事は何よりも大事なことであり、職人としてレベルの高さをアピールする店舗は多いでしょう。もちろん、それらは自動車の修理や整備に携わっている以上、大前提であることは間違いありません。

しかし、ここで課題となるのが、そうした技術力の高さが、知識を持っていない多くの顧客には伝わりにくい可能性があることです。ホームページや対面の接客で訴求することもあると思いますが、ユーザーにとっては、技術がどの程度高いのか、他と比べてどうなのかを判断するのが難しいという場面もあるかもしれません。

では、顧客は何をもって「ここに自分の愛車を任せたい」と判断するのでしょうか。それはシンプルに、その店舗が「感じの良い店かどうか」ということです。そこで「感じが良い」と思ってもらえれば、顧客はその店舗が好きになり、リピートしてくれたり、周囲に紹介してくれたりする確率が高くなるのです。

「感じの良い」は実はキーワード

「感じの良い店」とは何やらフワツとしていて抽象的だと思われるかもしれません。また、本当にそれが選ばれる条件になるのか不確かに思う気持ちもあるかもしれません。ですが、考えてみてください。人と人の付き合いでは、「感じの良い人」というのは、頭の良い人、仕事ができる人などよりも、最も好かれるキーワードではないでしょうか。感じが良いだけで、また会いたくなり、人にも紹介したくなるというのが世の常、人の常です。それ

ほど「感じが良い」というのは、実は何よりも大切なポイントなのです。例えば、他人に修理工場を紹介する時、「あそこは腕がいいよ」というより、「あそこは感じがいいよ」と勧めることの方が多いのではないのでしょうか。

では、感じの良い店になるにはどうすればいいのでしょうか。そこで大切になるのが、フロントや工場の従業員の“話し方”です。この話し方さえ気を付ければ、店の好感度が上がり、リピートや紹介も一気に増えやすくなるのです。

感じの良い店になれば集客もリピートもうまくいく



顧客に安心感を与える話し方の鉄則とは

早速、どんな話し方がいいのかをみていきましょう。1つ目のポイントが、顧客に安心感を与える対応をすることです。事故車を初めて店に持ち込む場合、大半の顧客は不安で一杯です。接客では、まずはそうした不安を和らげることが重要です。どうすればいいかといえば、①笑顔で、②うなずき、③温かい言葉を掛けるの3つを実直に行うことです。最初に笑顔で「いらっしゃいませ、どうされましたか」と応対することで第一印象を良くします。そ

して、顧客が話す際にはうなずきながら聞くことで、「お客様のおっしゃっていることを受け入れていますよ」という姿勢を伝えます。さらに、事故の話になったら「それは大変でしたね。さぞかしつらい思いをされたのではないですか」などと、聞くだけでなく、心のこもった言葉を返します。

話し方の鉄則



語尾を伸ばし、絵文字を思い浮かべる

その際、気持ちがよく伝わりやすい言い方もあります。それは、「大変でしたねー」、あるいは良いことであれば「へー、それは良かったですねー」と、必要に応じて言葉の端々を多少伸ばし気味にすることです。また、携帯電話などでよく使う「絵文字」をイメージすることも有効です。つらいことなら「涙マーク」、楽しいことなら「ハートマーク」など思い浮かべると良いでしょう。これらを行うことで、言葉に気持ちが乗り、より相手に思いが伝わりやすくなります。そうして①～③を行うことで、顧客は「この人なら話ができる」と安心感を持つことにつながり、「感じの良い店」と思ってもらえる第一歩とすることができのです。

より気持ちが伝わる話し方



大事なことは「話すこと」より「聞くこと」

第一印象で顧客の心を掴んだら、次に意識したいのが、相手の話をひたすら「聞くこと」です。人は誰もが「自分のことを分かってほしい」「自分の言うことを聞いてほしい」と思っており、聞くことによって、相手の心は満たされていくからです。入庫した車をどの程度直すか、どうしたいのかはもちろんのこと、時間があれば普段の

車の使い方など話を広げる質問をしても良いでしょう。また、誰でも話したがる鉄板ネタである「好きな食べ物」「出身地の話」「ペットの話」といったことも問いかけとしては有効です。そうしてたくさん話を聞けば聞くほど、「自分は受け入れられている」という思いが増していき、「感じの良い店」というイメージが強くなっていくのです。同時に、「顧客が何を求めているのか」「車をどうしたいのか」という大事なポイントが明確になるため、齟齬が無く、顧客の希望通りに直せることにもつながります。

このやり取りでもう一つ重要なことは、会話の中で顧客を「お客様」ではなく、「〇〇様」と名前です。人は名前で呼ばれると「自分は大事にされている」「受け入れられている」という気持ちになりやすいからです。

話し方ではひたすら“聞くこと”が重要



社長自らが実践し、社内に根付かせる

ところで、感じの良い店になるための話し方は、どのように社内に浸透させていけば良いでしょうか。効果的なのは、朝礼や会議、あるいは普段の打ち合わせや会話の中で、社長自らが「笑顔」「うなずき」「温かい言葉」「ひたすら聞く」「名前で呼ぶ」を“実践”することです。当初は朝礼などで「10分だけ実践する時間を設ける」という方法から始めてもいいでしょう。そうして、社長が率先して行うことで、従業員やエンジニアも自然とやってみようという雰囲気や醸成され、いつしか、店の習慣、文化として根付くようになります。それが接客に活かされることで、店が繁盛するのに最も重要な「感じの良い店」という評判を手に入れることができるのです。

永松茂久氏

●プロフィール：株式会社人財育成 JAPAN代表取締役。全国で多くの講演、セミナーを実施。若者から圧倒的な支持を得ており、講演の累計動員数は延べ60万人に上る。著作業では2021年に『人は話し方が9割』が年間売り上げランキング1位を獲得（日販調べ、ビジネス書）。他に最近の『リーダーは話し方が9割』（右写真）も含め著書は多数に上り、全発行部数は累計330万部を突破。

リーダーは
話し方が

9割 永松 茂久
 1分でやる語を引き出し、
 100%鮮やかな話し方のコツ

語でナメられない。騙されない。イライラしない。

第1章 人間関係 チーム 子育て 面接・交渉

これで、うまくいく。

一歩 完成 コス・ニホナ

売れる会話の本 1000

1000でも、
 語が弱くては
 売れない!

2023年1月より車種データDVDのお届け回数が 年12回から年4回（1・4・7・10月）に変更になるため、 車種データのコピーとWEB配信機能をご利用ください！※

毎月お届けしておりました車種データDVDを、2023年1月より年4回の発送に変更させていただきます。
車種データDVDをお届けしない月は、コグニセブンのWEB配信機能から最新の車種データをダウンロードしてご利用ください。コグニセブンの車種データをWEB配信機能からダウンロードすることで、最新の車種データを今までより1週間～10日ほど早く取得することができます。今回は、インターネットから車種データをダウンロードするために「車種データコピーの方法」と「web配信」についてご紹介します！

※インターネットによる車種データの更新は毎月実施します。

※パソコンの入れ替え等でソフトの再インストールが必要になった際にDVDが必要なため、今後も年4回は必ずお送りいたします。

※コグニセブン・アセスプロIIの両方をご契約のお客さまには、毎月車種データDVDをお送りいたします。

DVDの発行回数・枚数を削減することで産業廃棄物の削減、二酸化炭素排出量の削減に寄与します。
引き続きコグニビジョンはSDGsに貢献してまいります。

車種データコピーの利用手順

※初めて車種データをコピーする場合は、コピーに40分～50分程度お時間がかかります。

1 DVDをパソコンにセットします。



2 「車種データコピー」をクリックします。



3 「コピー元のドライブ」にDVDドライブを設定します。 「コピー先のドライブ」には、車種データをコピーする ハードディスクドライブを設定します。

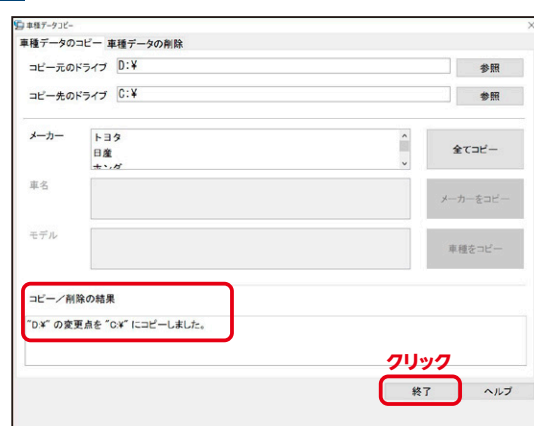
注意: コピー先のドライブには、5GB以上空いている
ハードディスクドライブを指定してください。



4 「全てコピー」ボタンをクリックします。



5 コピーが終了したら「終了」をクリックします。



車種データコピーが完了したら、[初期設定]ボタンから
[データドライブ設定]を開き、データドライブを手順3で指
定したコピー先のドライブに変更してください。

この作業を行うことでDVDをパソコンから取り出してもコグ
ニセブンを利用することができるようになり、次月より「web配
信」で新しい車種データをダウンロードすることができます！

web配信ボタンから最新の車種データを取得する手順

初期設定含めて詳細はホームページをご確認ください。

※車種データを3か月以上更新（車種データコピー）していない場合は、お手数ですがDVDから車種データのコピーを行ってください。

1 「お知らせ」欄にwebの車種データ配信についての案内が 表示されたら「web配信」ボタンをクリックします。



システムバージョンが
2.1.1.2以上であること
が利用条件となります。

「web配信」ボタンが表示され
ていない場合は、ホームペー
ジのよくあるご質問をご参照く
ださい。

よくある
ご質問は
こちら



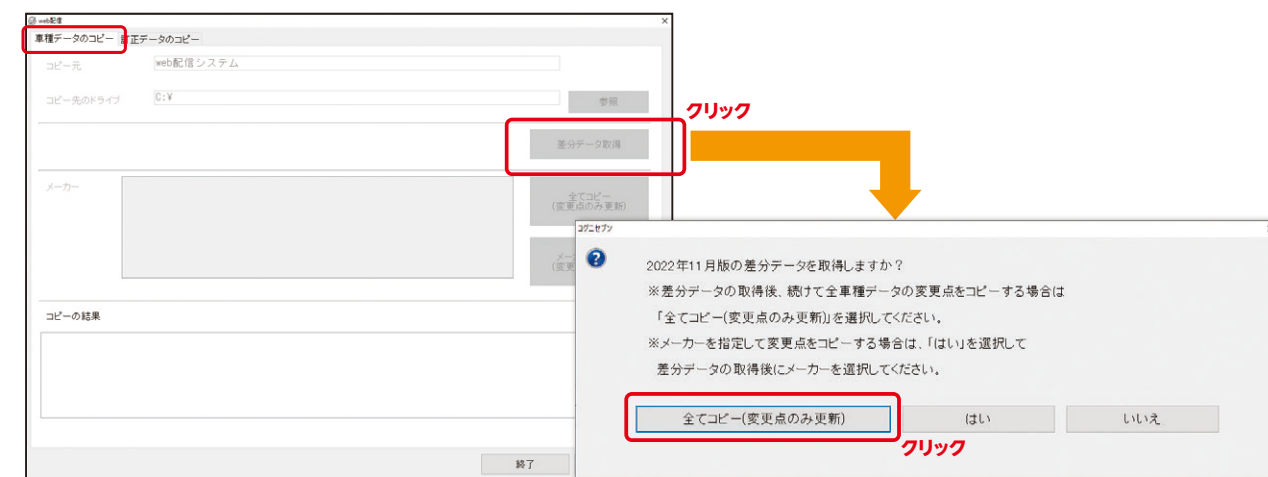
2 車種データのコピーのタブで「差分データ取得」ボタンをクリック後、 「全てコピー(変更点のみ更新)」ボタンをクリックします。通常はこちらを選択してください。

「差分データ取得」ボタンをクリックした後、「配信中の差分データはありません」と表示されることがあります。

この場合は、既に車種データバージョンが最新になっているか、車種データが直近3か月以上*コピーされていない可能性があります。

*web配信でデータをダウンロードできるのは、最大で3か月前までの車種データバージョンが対象となります。

3か月以上、車種データコピーを行っていない場合はDVDから車種データコピーを行ってください。



3 車種データのコピーが終了すると、「コピーの結果」欄に結果が表示されます。 「終了」ボタンをクリックし、メニュー画面に戻ると、車種データバージョンが更新されています。



年4回は必ず車種データDVDをお送りいたします。次回のDVDが届くまで必ずお手元に保管していただき、新しいDVDが届きましたら
前回のDVDを返信用封筒に入れてご返却ください。(パソコンの入れ替え等で再インストールが必要になった際にDVDが必要です。)

社会貢献活動のご報告

コグニビジョンは昨年度からSDGsの取り組みの一環として、子どもたちの心身の健やかな成長を支援しています。今年度も引き続き児童養護施設への寄付を行いました。今回は児童養護施設 社会福祉法人光明会 杉並学園(東京都)、社会福祉法人 アイリス学園(福島県)への寄付活動の取り組みについてご紹介します。

※写真撮影時のみマスクを外しています。

1 社会貢献委員会発足

各部の有志を中心に社会貢献委員メンバーが決定いたしました。

2 寄付品の決定

東京本店と福島支店をリモートで繋ぎ、皆で意見を出し合って施設に喜んでもらえるものを検討し、寄付する品を決定しました。



3 社員から寄付品の受付



寄付品の決定後に社員からの寄付を募り、多くの寄付が集まりました！

4 施設訪問

集めた寄付品を杉並学園にお届けしました。今回は施設が希望している日用品のほか、少しでも自動車に親しんでもらおうと知育玩具「ラッシュアワー」とサッカーボールを寄付し、大変喜んでいただきました！



杉並学園

※アイリス学園への訪問は後日予定しております。訪問しましたら弊社ホームページに掲載させていただきます。

寄付したもの

- ・箱ティッシュ : 207箱
- ・スポンジ : 251個
- ・サッカーボール : 2個
- ・除菌シート : 127個
- ・サランラップ : 58個
- ・知育玩具 : 2個

5月号より季刊cognitionは ホームページでの掲載に切り替わります！

「季刊 cognition ってホームページで読めないの?」、

「季刊 cognition を社内メンバーにも読んでもらいたいのので追加で送ってほしい」など

ご好評いただいている季刊誌ですが、

2023年5月号よりいつでも・どこでも・どなたでも閲覧できるように

ホームページでの掲載に切り替えることにいたしました。

お手元に紙面をお届けするのは今回が最後となりますが、

ホームページでは過去に発行した季刊 cognition も閲覧できるようになります。

またPDFでダウンロード・印刷も出来ますので、引き続きご愛顧のほどよろしくお願いいたします。

今回は、ホームページから季刊cognitionを読む方法をご案内します。またメールアドレス登録をしていた方には、季刊cognitionの更新をメールでお知らせいたしますので、この機会にぜひメールアドレス登録をお願いいたします。メールアドレス登録の方法は裏表紙をご覧ください。

ホームページから季刊cognitionを読む方法

コグニビジョンのホームページのコンテンツから「季刊cognition」を選択します。

最新号
最新の季刊cognitionをお読みいただけます。

クイズの応募
クイズの応募ができます。
※クイズの当選はコグニセブンご契約者さまに限らせていただきます。応募の際には、コグニセブンをご契約いただいた時の電話番号をご入力ください。

過去発行分
過去発行した季刊誌(季刊 cognition Vol.01 ~)をお読みいただけます。

前回クイズの解答
前回クイズの解答をご確認いただけます。

最新号
季刊cognition2022年11月号 (Vol.23)

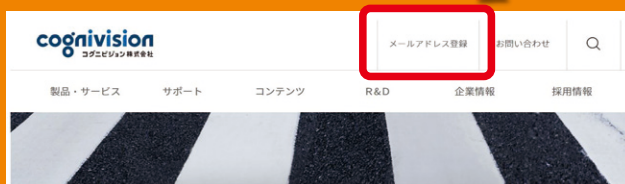
クイズの応募
前回クイズの解答

過去発行分
過去発行した季刊誌(季刊 cognition Vol.01 ~)をお読みいただけます。

※画面のイメージ、文言は予告なく変更となる可能性があります。

季刊cognitionはWEB版に変わります メールアドレスのご登録をお願いいたします

冊子での配布は2023年2月号をもって終了します。
2023年5月号より季刊cognitionは
当社ホームページでご覧いただけるようになります。
WEB版季刊cognition更新時に
メールでお知らせしますので、
ぜひメールアドレスのご登録をお願いいたします。



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cognitionを選択



3 クイズの応募を選択

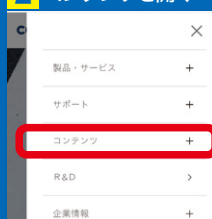


スマートフォンからのアクセス方法

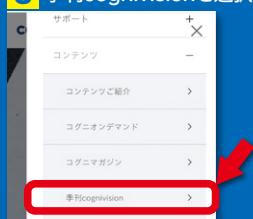
1 メニューを開く



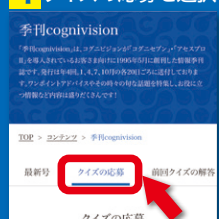
2 コンテンツを開く



3 季刊cognitionを選択



4 クイズの応募を選択



QRコードを読み取ってアクセス！



実際の紙面をご覧ください。

季刊 cognition

No.24 2023年 2月1日発行
NAJ-M31684

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

