



発行所
 日刊自動車新聞社
 東京都港区芝大門1丁目10番11号
 購読料 1カ月5343円+税
 電話 東京(03)5777-2351代表
 ©日刊自動車新聞社2016

5月31日
 (火曜日)

個人向け自動車リースを柱とするオリコオートリース（OAL、東京都台東区）は、代理店組織「コアラククラブ」の販売支援を強化している。設立から6年で、約700店舗に拡大。保有台数を伸ばす一方で、満了を迎えるリースへの乗り替え提案も重要となる。個人リース事業の現状と販売支援強化の狙いを聞いた。

「コアラククラブ」販売支援強化

個人リース事業における課題は何か
 「着任した2013年は会社設立から5年目で、5年リースの満了が控えていた。個人ユーザーは乗り替えるか、再リースを組むと踏んでいたが、現実はそのようではなかった。残価を精算して、買い取りを希望するユーザーが5割強もいた。原因は保有の長期化や、所有意識の高さだ。代理店が手間暇をかけて販売したにもかかわらず、顧客をつなぎとめられなかった。乗り替え促進のために特典を付与したり、所有の長期化で5年を7

結びつき持つ間に攻めのアプローチ

「ウエブ上でリース残金の概算ができる『のりかえ残一くん』を導入した。メンテナンスリースは、半年に一度、ユーザーと接点がある。その都度、積極的な乗り替え提案を代理店に
 「まだ動く。残価が低いこともあり、買い取りを希望するユーザーは依然多かった」
 「改めて乗り替え提案時の販売支援を整えた」
 「ウエブ上でリース残金の概算ができる『のりかえ残一くん』を導入した。メンテナンスリースは、半年に一度、ユーザーと接点がある。その都度、積極的な乗り替え提案を代理店に
 お願している。システム導入で、あらかじめ算出した残金を提示しながら商談が行える。ウエブ上で完結するため、急な対応もできる」
 「乗り替え提案は、遅くとも満了の半年前には力を入れてもらいたい。『まだまだ半年先』と考える代理店やユーザーは意外と多い。満了直前の乗り替えは、次の車が在庫にあれば良い
 「まずは顧客管理の『MOA金を照会するには代理店から問い合わせを受けて、OALが返す方式に合わせた。それには、一定の時間を必要とし、代理店をお待たせする格好になる。さまざまな販売支援として、ウエブシステムの導入を進めることにより、代理店が単独でリース販売を進めることができるようになる」
 「リースにおける最大の特徴は、ユーザーを囲い込むことだ。メンテナンスリースならば多くの接点を持ち、固い結びつきがある。強い結びつきを持つ間に、攻めのアプローチを取ることによって乗り替えにつなげる。新規顧客の獲得と同時に進めることで、長期間にわたり収益を確保するビジネスモデルを確立できる。個人向け販売は、待ちで売ることが難しい。ニーズを掘り起こしていくしかない」

インタビュー



オリコオートリース
 すぎやま ひろし
 社長 杉山 隆裕

が、納車待ちになってしまったり、契約は切れる。車検費用など手続が必要となり、買い取りにユーザーが流れてしまう可能性が高い。そうした事態を防ぐためにも、残金を提示しながらの提案は効果的といえる」
 「販売支援としてウエブシステムを導入する背景は
 「従来、リース契約内容や残入から半年だが、代理店とOAL

乗り替え提案は遅くとも半年前に

「計算する割合は逆転し、多くの代理店に使っていただけ。新車や輸入車、中古車、代理店独自のオプション設定にも対応する。これらの導入により、リース販売の入口から出口までを広くカバーできるようにした」
 「積極的な乗り替え提案で見据えることは
 「リースにおける最大の特徴は、ユーザーを囲い込むことだ。メンテナンスリースならば多くの接点を持ち、固い結びつきがある。強い結びつきを持つ間に、攻めのアプローチを取ることによって乗り替えにつなげる。新規顧客の獲得と同時に進めることで、長期間にわたり収益を確保するビジネスモデルを確立できる。個人向け販売は、待ちで売ることが難しい。ニーズを掘り起こしていくしかない」

日刊自動車新聞社が記事利用を許諾しています。