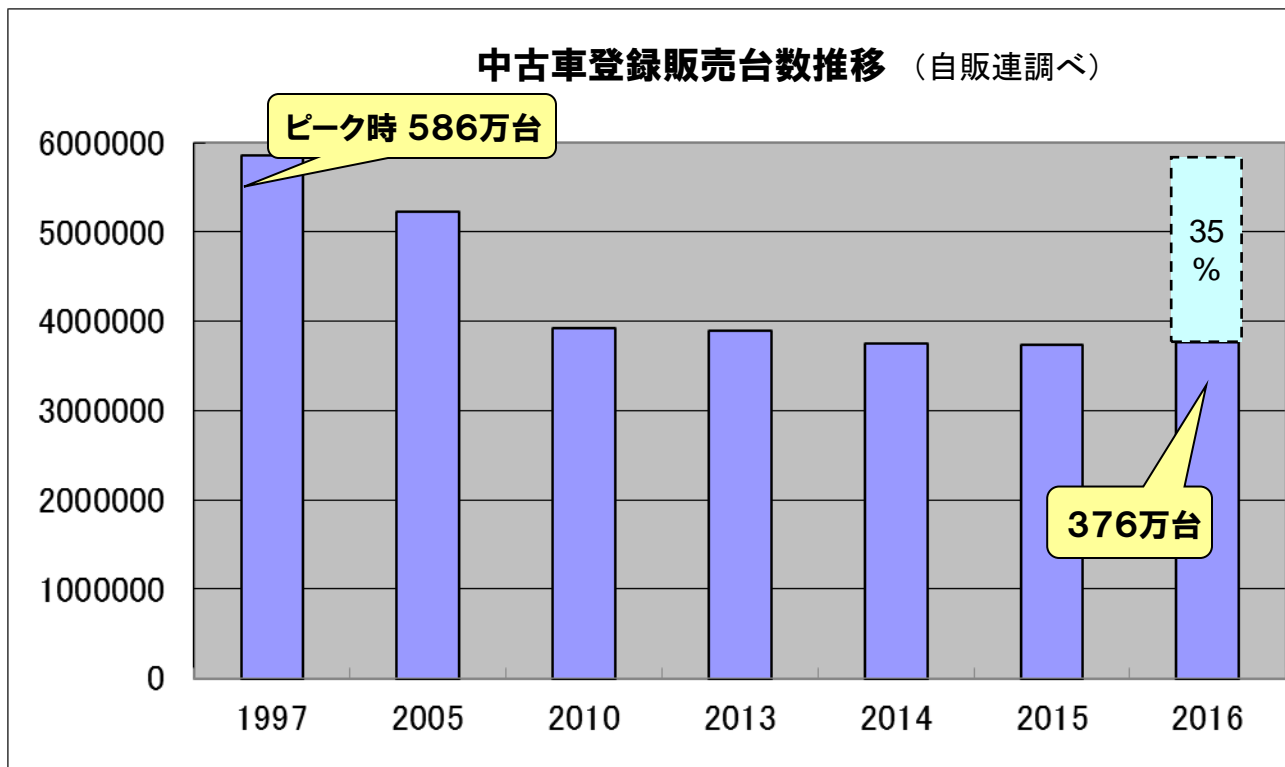


JUが提供、運営するストックビジネスの新施策  
お客様が自社に戻るシステム、24時間・365日のロードサービス



- ◆ 安心と信頼のJUブランドの具体策として
- ◆ 顧客囲い込み策として
- ◆ 整備や点検などストックビジネス振興策として

## 説明会資料



中古車登録販売台数は**ピーク時の35%減**という現状

今後の伸びは期待しにくい…この**35%**をどう確保するのか？！

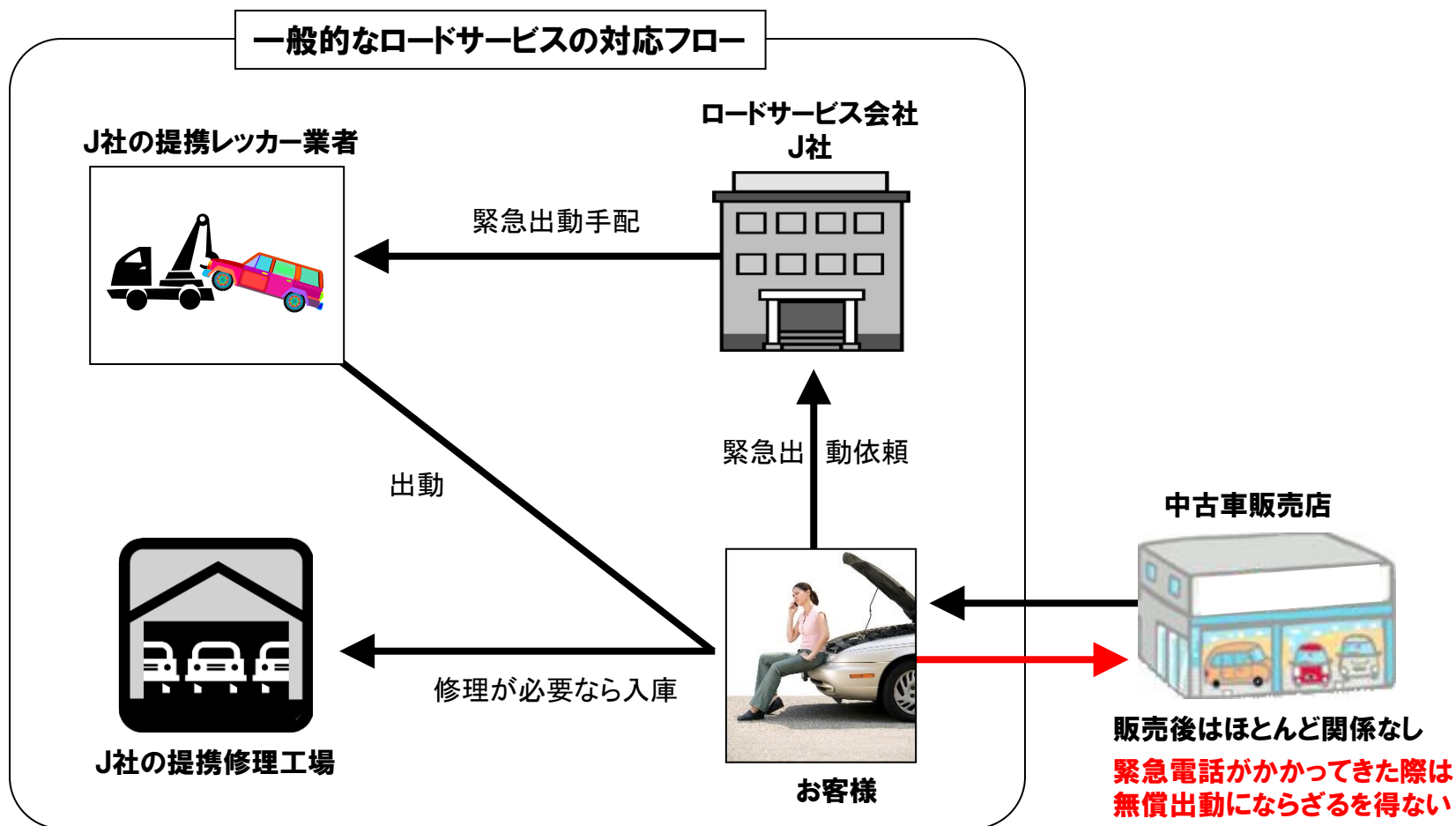
これまで以上に「**ストックビジネス**」が重要に！

(【ストックビジネス】：蓄積された資産を利用して、継続的に利益を得る経営手法)

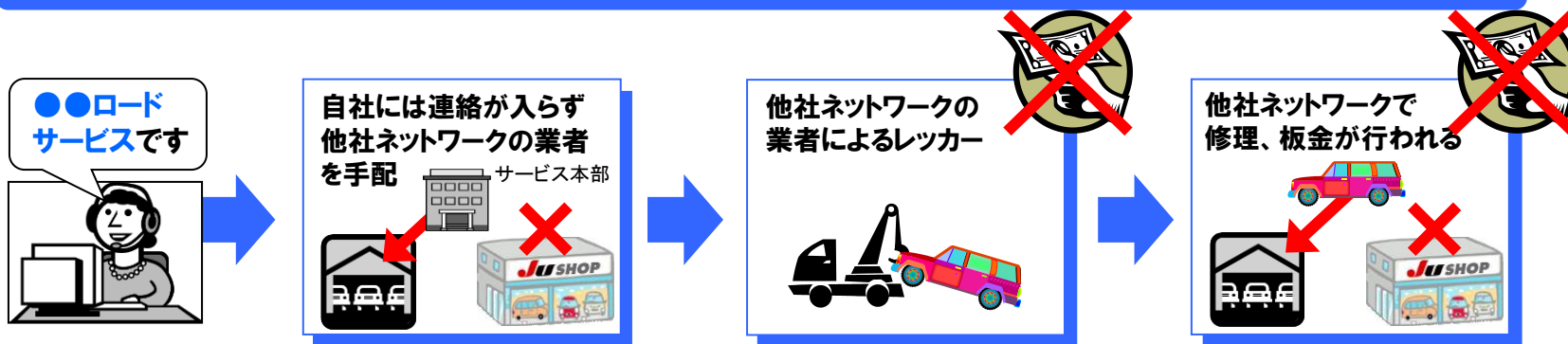
# ロードサービスとは

## 【ロードサービス】

ドライブ中に愛車が故障してしまった際に、応急処置をしたり、レッカー車で修理工場まで運んでもらえるサービス。バッテリー上がりや鍵のとり込みなどの簡単な作業なら、その場で直してもらえる。重大な故障でも、修理工場までレッカーしてもらえるのでいざという時にとても安心。



### 他社ロードサービスの場合



### JU安心ダイヤルの場合

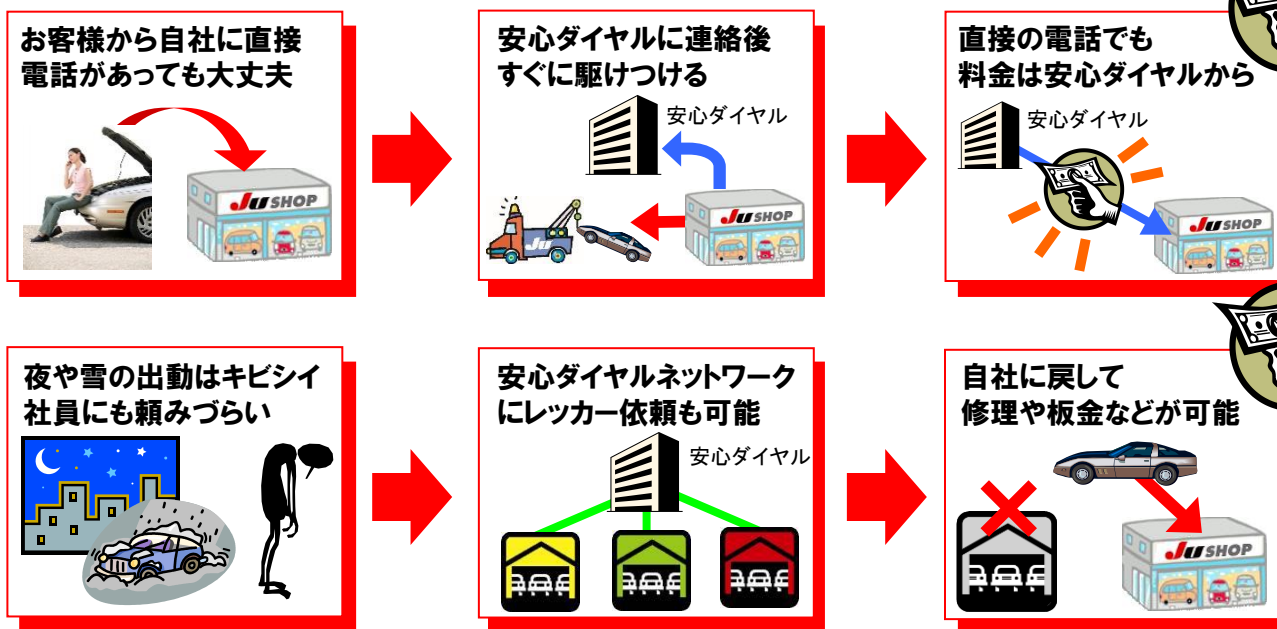


帰帰誘導制度:7ページ参照

他社ロードサービスの場合



JU安心ダイヤルの場合



やっぱり頼りは買ったお店  
これまでの無償サービスが有償化できます！

また24時間・365日の緊急対応からも開放

	J社ロードサービス	自動車保険付帯の一例	JU安心ダイヤル
対象車種	自家用8車種、2輪、 事業用乗用車・貨物(2t以下) 作業内容を絞って大型貨物やバスも	自家用8車種	自家用6車種 (6ページ参照)
牽引距離	15km	30～55km	50km
販売価格	4000円／年	保険契約に付帯	2500円／年
サービス対象	会員本人 (人に付帯)	保険契約車両 (車に付帯)	加入JUショップで販売、 または整備した車両 (車に付帯)
更新	年1回 自動更新	保険契約更新とともに自動更新	年1回 対面更新 (お客様とコミュニケーション)
サービス	30分以内の現場作業	30分程度の現場作業	30分程度の現場作業
回数制限	なし	一部あり	なし
回帰誘導制度	なし	なし	あり (7ページ参照)
優先出動依頼先	直営または提携業者	基本的には提携業者	加入JUショップ
優先入庫先	基本的には提携業者	基本的には提携業者	加入JUショップ
携帯GPS 位置情報機能	あり	あり	あり

## 対象車種

- 加入JUショップで販売・車検・整備した 自家用(普通・小型・軽)乗用車
  - 加入JUショップで販売・車検・整備した 自家用(普通・小型・軽)貨物車 (最大積載量2t未満)
  - 特殊用途車両(8ナンバー等)は対象外となります
- <例外> ◆キャンピングカーは、サービス対象車両がベースになっている場合に限りサービス対象  
◆福祉車両は、助手席回転シート車・シートリフトアップ車・車いす仕様車等はサービス対象  
※キャンピングカー・福祉車両に付帯する場合は事前に確認が必要です

- 加入JUショップ名義の代車やレンタカーも登録でき、利用者(お客様)はサービスを受けられますが  
自社で出動した際の作業等費用は請求することができません

## サービス内容

**24時間  
365日対応!**

- レッカーサービス…………… 事故・故障で自力走行不能の場合に、50kmまで無料で牽引
- 故障時現場復旧サービス…現場対応が可能な30分程度の軽作業を無料で実施
- 宿泊費用サービス…………… 事故・故障で宿泊する場合、15,000円を上限に支払い
- 帰宅費用サービス…………… 事故・故障で帰宅する場合、20,000円を上限に支払い
- 修理後搬送サービス…………… 修理後、50,000円を限度として搬送費用を支払い
  
- ◆トラベルサービス…………… パッケージツアー料金を最大5%OFFで利用可能
- ◆レンタカー紹介サービス… レンタカーを優待料金で利用可能



# ポイント1 回帰誘導制度

お客様からJU安心ダイヤルへ出動要請があった際に、  
その情報を加入JUショップにフィードバックする制度

※出動要請は出動登録をしているショップに限ります



遠方のケース(30km超)など、何らかの事由により出動できない場合は、  
最寄の安心ダイヤルネットワーク業者(全国約6,000社)が出動して対応する  
現場作業での復旧が困難な場合には、加入JUショップに入庫する



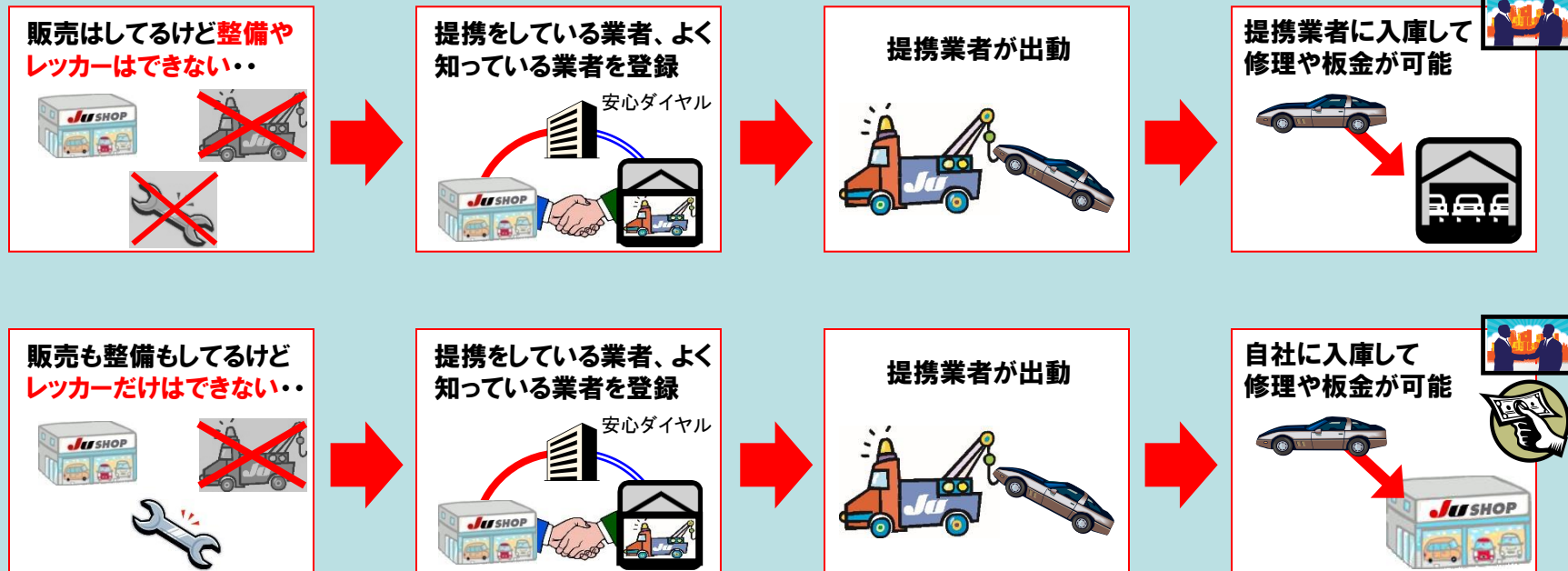
**関連協実績では、入庫が必要な事案中、95%が自社工場へ誘導されています！**





## ポイント2 代替出動制度

自社に設備がない場合など、自社の指定業者(提携業者)を登録することができる制度



どちらのケースでも、お客様トラブルの最初の情報は加入JUショップ(販売店)に入ります

代替業者として登録できるのは拠点数分となります

(本社のみの場合 → 提携業者1社 本社と営業所1拠点の場合 → 提携業者2社)

夜中や繁忙期など、自社が出られないときのために代替業者を登録しておくことも可能です

# 有償運送許可証の取得について

本来、事故車や故障車を車積載車により有償で運送(搬送)するには、貨物自動車運送業許可を受けた車両(事業用＝緑ナンバー)でなければなりません。

JU安心ダイヤルでは、こうした際の運送料金をお客様と販売店が直接やりとりしないことから、明確には×だと言い切れないとして、また道路運送法の解釈により運用してまいりました。

しかしながら2011年9月1日より、道路運送法の解釈・運用が変更され、運輸支局から「有償運送許可証」を取得した事業所の車両は白ナンバーであっても条件付きで有償運送が可能になりました。

つまり、白ナンバーであっても車積載車による有償運送が可能となった(緩和)ものの、許可証の取得が必要(制限)となっています。

許可証の取得には、3年に1度の研修の受講、および申請が必要となっています。

研修については、中販連をはじめいくつかの団体が研修実施団体として登録されています。

各県JUが主催する研修を受講する、あるいは各県整備振興会等、実施団体が主催する研修に参加するなどの方法があります。

JU安心ダイヤルでは、お客様の緊急時、会員販売店の皆様のところに第一報をご連絡しますが、車積載車による搬送が必要と認められる際は、「有償運送許可証」の有無をお聞きすることになります。有る場合はもちろん出動していただけますが、無い場合は代替出動業者や近隣の安心ダイヤル提携業者が出動することとなります。

※他業者が出動した場合でも、もちろん販売店への自社回帰は行なわれます

※車積載車で搬送費用を無償で対応される場合は、もちろん出動されても結構です

## ポイント

■ 次のトラブル場所からの搬送依頼は有償運送許可証があっても車積載車による搬送作業料金はお支払いすることができません。

① 自宅駐車場・自社駐車場 ② 警察レッカー業者を含めた業者保管先(2次搬送) ③ 修理工場(ディーラー含む)

■ すべて「車積載車による有償搬送」のみに関するものです。

バッテリー、パンク対応等通常作業はもちろん、レッカー・牽引での搬送等も従来通り作業料金をお支払いできます。

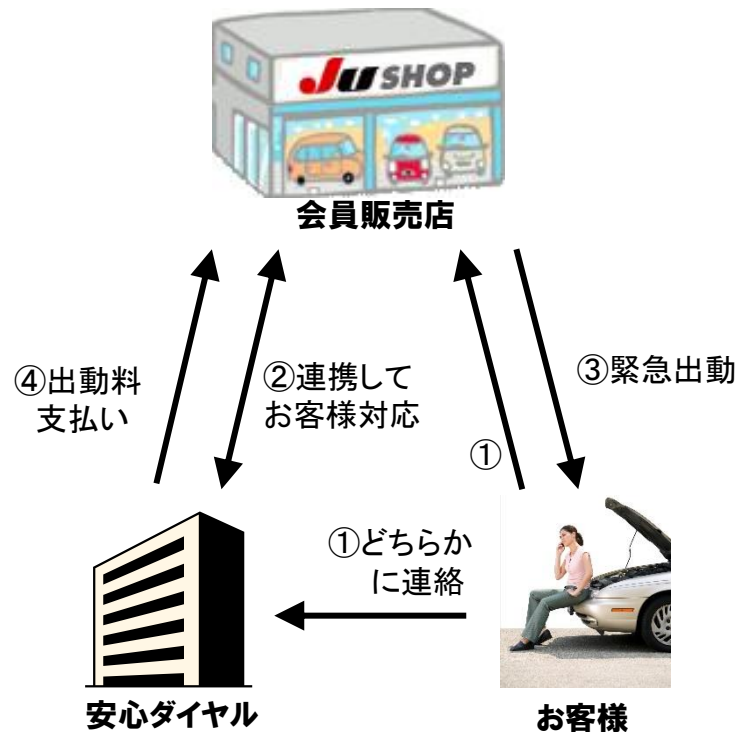
また、無償で対応される分にはまったく問題ございません。

搬送料金は0円になりますが、その他作業料金はお支払いいたします。

## 会員証発行手続き



## 故障・事故発生時の対応



②

お客様情報を入力してインターネットで登録します  
セキュリティも万全のソフトです

あらかじめ専用ソフトをインストールしておきます

③

緊急出動→自社にレッカー車がない場合は「緊急修理」のみの登録も可能  
(レッカーは安心ダイヤル提携業者が出動)

出動料：片道15kmまで4,725円、15kmを超える場合は95円/km加算（午後6時～翌午前8時までは割り増し）  
牽引料：472円/km、軽自動車は378円/km

## 現場応急作業を行う場合の参考料金

例) 販売店から10kmの場所でお客様の車がバッテリー上がり

出動料 **4,725円** + 基本作業料 **1,890円** (スペアタイヤ・カギあけは2,835円) = **6,615円**

↑  
安心ダイヤル  
から

## 現場から自社工場まで牽引する場合の参考料金

例) 販売店から20kmの場所でお客様の車が故障、現場対応できず自社工場に牽引、修理

出動料 **5,200円** (4,725円+95円×5km) + 作業料 **2,835円** + 牽引料 **9,440円** (472円×20km) = **17,475円 + 修理代**

↑                    ↑  
安心ダイヤル      お客様  
から                    から

あるグループの導入事例では・・・

**自社在庫した場合に板金や修理はもちろん、代替に結びつく割合が27～28%**  
**故障車修理の平均費用＝35,000円、事故車修理の平均費用＝380,000円**

### JUショップの皆様のご負担（サービス導入時のみ）

販売店登録料 50,000円  
営業所追加 1店につき 10,000円

### お客様へJU安心ダイヤルを販売する際の設定価格

お客様販売 1件あたり 2,500円

### JUショップの皆様のご負担

お客様獲得 1件あたり 1,600～2,000円\*

\* 2013年9月現在 1,600円 …保険と同様、利用頻度によって変動します  
2年毎の料率見直しで増額される可能性もありますのでご了承ください

ツール類 A4チラシ:@5円 会員証つきリーフレット:@25円

サービス導入時に各100部は無償にてご提供いたします。100部を超えるものは有料となります。

---

例)	<b>12月末日締め 申し込み</b>	月末に近い場合は翌月扱いになる場合があります
1月上旬		書類チェック(各県商工組合、中販連)
		データ登録(安心ダイヤル社)、オリコ口座振替手続き
1月20日頃		スタートキット送付(安心ダイヤル社より) 利用マニュアル・専用WEB用ID/パスワード等
		会員証つきパンフレット、チラシ無償分送付(各県商工組合より) お客様用サービス申込書、会員規約送付(各県商工組合より)
<b>2月1日</b>	<b>サービススタート</b>	お客様の登録開始
2月27日	口座引き落とし	登録料50,000円
3月27日	口座引き落とし	12月末日までのお客様サービス付帯分1,600円×人数分
・		
・		
・		

株式会社安心ダイヤル

- 本社 埼玉県所沢市日吉町10-21 リ・クリエ所沢B館
- 設立 1989年11月
- 資本金 4億9千万円
- 売上 110億6700万円(2009年3月末)
- 従業員数 1300名(2009年3月現在)
- 拠点 所沢中央、所沢本部、沖縄

## 高品質の救援サービス専門コールセンター



### ■事業内容

損害保険会社、自動車関連会社、クレジット会社および住宅関連会社を主要な顧客とし、コンタクトセンター業務のアウトソーシング事業を、独自のランク付けされた出動業者ネットワークおよび最新のIT技術を活用して展開

### ■品質管理

国際標準品質規格ISO 9001:2000の認証を取得(2009年3月末、2009年10月よりISO 9001:2008へと移行)  
個人情報取扱認定であるプライバシーマークを2005年9月に付与認定され、2007年9月に更新

### ◆損害保険会社・協同組合ロードアシスタンス事業提供クライアント

あいおい損害保険、アクサ損害保険、ソニー損害保険、SBI損害保険、教職員共済生協、全日本自治体労働者共済生協 他

### ◆自動車メーカー系・その他ロードアシスタンス事業提供クライアント

トヨタ自動車、ヤナセ、JACCS、三菱UFJニコス 他

### ◆住宅産業事業提供クライアント

丸紅コミュニティ、トヨタホーム、TOKAI、おゆみ野住宅、オクタ 他