

顧客の共感を得るための価格転嫁の手法とは？

～サービス業特有の見えにくい諸物価の高騰への対応～



担当：仲澤

峡北自動車整備協業組合（小林成幸理事長/組合員：11名）は9月12日、組合会議室において「制度改正や物価高騰に対応する適正なサービス価格の転嫁手法」をテーマに研修会を実施した。

近年、自動車業界は自動運転の進展に伴い整備方法など各種制度が改正されるなど大転換期を迎えており、これにより新たな整備に係る設備投資や作業が必要となっている。また、組合が所在する峡北地域では他地域に比べ労働力確保のための賃上げの重要度は高くなっているなど、適正な価格転嫁は組合員の利益確保のための喫緊の課題となっている。一方で自動車整備などサービス業では目に見えにくい役務対価であるため、価格転嫁に対し消費者



講師を務めた
中村昌幸先生

者の理解を得にくい背景もあり、組合員は価格転嫁に苦慮していた。

そこで、組合では消費者の理解を得やすくするための価格転嫁手法などを学び、組合員が適正に価格転嫁を行うためのヒントを得るための研修会を実施した。

講師として招かれた中小企業診

断士の中村昌幸氏は、事業継続のため価格転嫁には付加価値も併せて提供する必要があること、価格転嫁を実現するための五要素を理解し顧客の共感を得る



研修会でアイデアを出し合う組合員

こと、価格転嫁とともに付加価値を提供するために理解すべきサービス業の視点などについて解説した。またグループワークも行われ、他の組合員の価格転嫁のアイデアを共有することができ、参加した組合員には今後の経営の一助となる機会となった。

小林理事長は「組合員は整備技術に絶対の自信はあるものの、経営の面では価格転嫁がなかなか実現できなく苦慮していた。今回、あらためて価格転嫁の手法を学ぶことができ、また価格転嫁には顧客の共感、付加価値も重要であることを知ることができた。今回の研修をきっかけに、組合員には事業継続のため適正な価格転嫁を進めてもらいたい」と、組合員の今後の適正な価格転嫁実現への期待を述べた。