

お店の見分け方10項目・・・会社名ではなく、目の前の対応で判断する

会社名で白黒つける評価は数年で古くなります。この10項目は、どの店でも、10年後でも使えます。店ごとに1枚ずつ使ってください。

赤い枠の3番と4番は、良い店なら必ず満たす項目です。どちらかが「いいえ」なら、それだけで慎重になる理由になります。

店名		担当者	見た車	訪問日
#	確かめること 質問と観察	なぜこれを見るのか 意味	こう言われたら要注意 危険の合図	はい／いいえ
1	説明が具体的か 根拠を示して話すか	具体的に説明できるのは、その車を実際に見て把握している証拠	「大丈夫です」「問題ありません」だけで、理由の説明がない	☐ ☐
2	不利なことも言うか 弱点を自分から話すか	良いことしか言わない店より、弱点を先に言う店のほうが信頼できる	褒めるばかりで、注意点がひとつも出てこない	☐ ☐
3	書面をくれるか 見積書・保証・記録	口頭の説明は、あとで確認できない。書面は約束の証拠になる	「口頭でご説明します」「あとでお渡しします」で、その場で出ない	☐ ☐
4	持ち帰らせてくれるか 急がせないか	本当に良い条件なら、翌日でも良い条件のまま。急がせる必要がない	「今日決めていただければ」「この価格は今日だけ」	☐ ☐
5	整備の記録を見せるか その車の育ち方	記録簿があるかないかは、車の状態を知るいちばんの手がかり	「記録簿はありませんが問題ありません」で話を進めようとする	☐ ☐
6	納車前に何をするか 点検と交換の中身	どこを点検し何を替えるかが具体的なら、整備の体制がある店	「きちんと整備してお渡しします」だけで中身が出てこない	☐ ☐
7	保証の中身を説明できるか 期間・距離・部位・免責	保証は「付いている」より「何がどこまで」が大事	「保証付きです」で終わり、対象部位や免責の説明がない	☐ ☐
8	買ったあとの話をするか 点検・車検の相談	売って終わりでない店は、買ったあとの話を自分からする	買ったあとの整備をどうするか聞いても、話が曖昧	☐ ☐
9	他店比較を嫌がらないか 比べたいと伝えてみる	比較を歓迎する店は、自分の商品と価格に自信がある	他店の悪口が始まる。比べる時間を与えまいとする	☐ ☐
10	質問に嫌な顔をしないか 細かく聞いてみる	今日の態度は、故障で駆け込んだ日の態度の予告です	面倒そうにする。質問をはぐらかす。話をそらす	☐ ☐

 判定のしかた

「はい」が7つ以上なら、信頼できる可能性が高い店です。ただし3番と4番は別枠。どちらかが「いいえ」なら、他が良くても慎重に。

はい 個

3番と4番

OK／NG

 会社名ではなく構造を見る

問題が起きる背景には、情報の差・複数の役割が同じ会社にあること・数字の圧力があります。買う人ができる対策は3つ。書面で残す、別でも見積もる、その場で決めない。

 大手だから危ない、ではない

大手には在庫の多さ、全国からの取り寄せ、整った保証制度という強みがあります。地域の店にも丁寧な店とそうでない店がある。判断すべきは規模ではなく、目の前の対応です。