

報道関係各位

2013年9月13日

「ヤナセ夜間・休日緊急サポートコールセンター」を開設 — お客さまサポート体制を強化、拡大する輸入車市場と新しいお客さま層に対応 —

株式会社ヤナセ(社長：井出 健義)は、2013年9月14日に「ヤナセ夜間・休日緊急サポートコールセンター」を開設し、お客さまサポート体制を強化します。当社拠点の営業時間外・休業日*に、当社お客さまの保有車両に事故・故障などのトラブルや緊急事態が発生した際、本コールセンターにご連絡いただくことで、以下のサポートをご提供します。

*通常の営業時間・営業日は、これまでどおり、当社拠点にご連絡をお受けします。

1. お客さまの状況に応じた適切なアドバイス
2. 自動車保険コールセンターへの電話の取り次ぎ
3. いずれのロードサービスにもご加入でない場合は、JAF(日本自動車連盟)ロードサービス**に電話の取り次ぎ

**ロードサービス費用はお客さまご負担となります。

北海道から沖縄まで、全国にネットワークを展開する単独ディーラーが、このような緊急時対応のコールセンターを開設する事例は、自動車ディーラー業界初となります。対象は当面、全国のヤナセグループ直営店で、「1. 新車・中古車をご購入、2. アフターサービスをご利用」のお客さまとし、順次、直営店以外にも対象を拡大する方針です。

現在、輸入車市場では、「プレミアムコンパクト」と呼ばれる小型・小排気量ながら高品質で高性能な300万円前後の価格帯の新型車が人気を集めています。このような輸入車エントリーモデルの市場拡大に伴い、若年層や女性のお客さまが増加傾向にあります。また、市場拡大に比例して、今後、輸入車中古車市場の活性化も予想されます。このたびのコールセンター開設は、これまで輸入車をご愛用の当社お客さまのカーライフサポート強化に加え、今後、増加が予想される輸入車エントリー層のお客さまの安心・信頼の獲得を目的としています。

2015年に創業100周年を迎えるヤナセは、2012年に「クルマはつくりません。クルマのある人生をつくらせている。」を新しいC I(コーポレート・アイデンティティ)スローガンに採用。これからもお客さまの安心・安全で快適なカーライフの実現を目指し、より充実したサービスの提供と体制構築に努めてまいります。

名 称	ヤナセ夜間・休日緊急サポートコールセンター	
サービス開始日時	2013年9月14日(土) 午前零時	
サービス提供時間	火～土曜日	日・月・祝祭日、当社休業日(年末年始、GW、夏期休暇)
	18時～翌朝10時	終日(24時間)
年会費/利用料	無料(ただし、JAFロードサービスをご利用の場合は実費)	
業務委託先	株式会社安心ダイヤル 代表取締役社長：松澤 伸明、本社：埼玉県所沢市	