

プラチナサポート活用ガイド

「プラチナサポート」は、加盟店の皆様と共に成長し続けるための特別なサポート体制です。SV（スーパーバイザー）が持つ知識・経験・ノウハウをすべて共有し、売上・知識・接客・運営のすべてを全力で支援します。本資料では、プラチナサポートが提供する「11の武器」を店舗における「1日の業務の流れ」に沿ってご紹介します。直営店の現場ノウハウが詰まったこの仕組みを日々の業務に組み込み、最大限にご活用ください。

時間帯/シーン	項目	サポート	ツール先	具体的な活用方法とメリット
導入時		連絡先・限定コンテンツ		・プラチナ専用ダイヤル 045-330-4456 ・おたからやNaviに「プラチナ限定コンテンツ」が表示されます。 ・pt-fc@otakaraya.net（プラチナ事務）の連絡が届きます。
朝・開店準備	【買取支援】	日計表提出/朝礼	TEL	朝礼でSVへ連絡します。前日までの「総粗利金額＝来店数×成約率×粗利単価」を報告し、本日の重点行動を決定します。
	【知識支援】	まいにちテスト	おたからやNavi	毎朝問題が出題され、夕方に解答がおたからやNaviにて配信されます。ブランド名や素材、相場を一問一答形式で確認。1日5分の習慣で知識を定着・維持し、確かな接客力の土台を作ります。
	【知識支援】	情報共有メール	おたからやNavi	毎週おたからやNaviにて情報を更新。市場動向や新作ブランド情報など、現場で「すぐ使える」最新知識をチェックします。その日の接客やトークの話題作りに直接活かします。
日中	【集客支援】	集客サポート	WEB/TEL	HP内のプラチナ加盟店限定ブログを更新。さらにGoogleビジネスプロフィールの最適化やSNS発信など、複合的なWEB集客施策の実施状況を確認し、本日の来店獲得へ備えます。
	【運営支援】	モニターチェック	TEL	本部が定期的に店舗映像を確認し、接客態度や店内の清掃状態などをチェック。客観的な視点からのフィードバックにより、高品質な店舗運営を維持します。
営業・接客中	【買取支援】	価格相談	TEL ※電話のタイミング	査定中、金額や対応に迷った瞬間に専用ダイヤルでSVへリアルタイム相談。商品の状態やお客様の反応を共有し、最適な価格提示と切り返しの助言を受けることで、成約率と粗利単価を最大化させます。
	【買取支援】	買い逃しレポート	おたからやNavi フォーム入力	買い逃し防止や成約後の振り返り（フィードバック）を行うことで、接客品質の向上につながります。 「おたからやNavi」のフォームへ必要事項をご入力ください。内容を確認のうえ、SVよりお電話にてサポートいたします。
(空き時間)	【買取支援】	ローブレ	おたからやNavi 申し込みフォーム	合同ローブレのご案内（月4回まで／店舗） プラチナサポート加盟店との合同ローブレです。他企業の接客を学び、スキルアップにつなげましょう。 オブザーバー（見学）：客観的な視点や発言を通して視野を広げます。 申込：「おたからやNavi」のフォームよりお申込みください。
	【買取支援】	WEB研修	おたからやNavi 申請フォーム	合同ローブレのご案内（月4回まで／店舗） プラチナサポート加盟店との合同ローブレです。他企業の接客を学び、スキルアップにつなげましょう。 オブザーバー（見学）：客観的な視点や発言を通して視野を広げます。 査定員：実践を通して自身の接客課題を改善します。
夕方・閉店準備	【運営支援】	日計表提出	プラチナ事務宛に メール送付	終礼による振り返りと日計表の提出。 日々の売上や成約率などの数値を専用フォーマットに入力し提出します。数字を「見える化」することで、SVからの迅速な分析と週ごとの改善提案を受け取ります。

月次	【運営支援】	月1ミーティング	おたからやNavi 受付フォーム/WEB	月1回、オーナー・店舗責任者・SVによる月イチ会議を実施。数値管理表をもとに前月の実績を振り返り、当月（翌月）の重点行動を決定することで、目標達成に向けた一体感を高めます。
	【集客支援】	チラシスケジュール作成	SV面談	過去の実績や地域の反響データに基づき、SVが最適化されたチラシの配布スケジュールを提案。計画されたスケジュールを事前に確認し、反響の出やすいタイミングを狙った戦略的な集客を展開します