

キーパープロショップ・支援態勢強化

統一看板の信頼性向上に向け

全国のキーパープロショップが250店舗を突破した。総じて言えば、キーパープロショップになったことで各店の売上収益は確実に上昇傾向にある。

現場のノウハウが集結するプロショップマーケティング

これらのノウハウを集約し、さらにレベルを高めるための場としてキーパープロショップマーケティングがある。これは全国のキーパープロショップで構成される組織「キーパープロショップ倶楽部」が運営するもので、現在、全国10のプロショップに分け、年3回の開催、キーパープロショップ各店のスタッフが集結し、各店が取り組んでいることを発表したり、技術継承、販促など店舗運営に関して活発な議論が展開される。ある店舗が持っている悩みに対して、さまざまなアドバイスがあることはもちろん、議論を進めていく上で、大きなヒントやチャンスが得られる場合も多々ある。このマーケティングで得たノウハウを持ち帰って実践し収益アップにつなげたという報告もされている。ちなみに、今回は10月11日に開催を予定している。

収益向上のための共通した方法

洗車収益の上がっている店舗の多くは、ある共通した方法を採用している。まず接客面では、メニュー表を活用した受注によりユーザーの要望をキチンと聞き、作業面では、マニュアルによる訓練でスタッフが同品質の作業を行う。ユーザーに仕上り確認をしていただく。それらが顕著に洗車収益を押し上げているようだ。これはマーケティング技術1級資格の取得、そしてキーパープロショップの加入によって、各店がさまざまな店作りノウハウを吸収した結果といえるだろう。

販売面も強化

さらに、今後、キーパープロショップ事務局は販促面を一層強化する予定である。一つは、販促ツールの充実。現在のところ、キーパープロショップの販促品は決して十分な数があるとは言いがたい。そこで、今後はキーパープロショップをアピールするためのツールやマーケティング商品の販促品などを定期的に

キーパープロショップにおける

快洗Wing 活用例

洗車収益の向上を目指す上で、効率化・省力化は重要な課題である。キーパープロショップのなかで、快洗Wing導入によって効率化を図り、高収益を実現する店舗も増えてきている。そこで、ショー効果も大きい快洗Wingが、キーパープロショップでどのように活用されているのか、設置店のいくつかを紹介しよう。



株 高見澤
長野中央SS(長野県長野市)
手洗い洗車機の買い替え時期にあったため、この7月に導入した。手洗い台数は、今まで比べて倍増したが、スタッフの間ではその割には作業負担が少なく、たいへん好評である。



株 富田油業
カクアセシー(西条市)店(広島県広島市)
もともと快洗Wingで手洗い洗車を行っていたが、処理台数を上げるため導入した。手洗い専用店としてのイメージが高まったことでマーケティングの効果が伸びている。



株 鈴木清作商店
北浦和SS(埼玉県さいたま市)
ショー効果を高めたい、人件費の削減を図りたいという理由からこの7月のセルフ化を機に導入。手洗いと同時に対応する台数も増え、単価のアップにつながっている。



株 満油商事
岩手サウスエーション(愛知県豊田市)
手洗い洗車専用店として導入。増加する手洗い需要にその処理能力が追いつかずマーケティングの提案が手薄になっていた。省力化に優れた快洗Wingを導入したことで、この問題も解決できている。



株 ネットスノーランド
D'D(三宮)店(大阪府大阪市)
店舗の改装により洗車No.1店を目指し、ショー効果のある快洗Wingを導入。作業が早くなり、仕上がりも良くなったとスタッフ、来店客ともに評判もよく単価アップしている。



快洗Wingドライブスルー純水仕様



道路の通行車線側から見た店舗の全体像



神事が行われようとしているビット部分。この写真からも、その広さがわかる



嵐山店のスタッフ。前列左から店長の菅野さん、竹内さん、後列右からチーフの長谷川さん、F.C本部の田中次長。他にアルバイトが数名。万全の布陣である。



このセルフSSと快洗隊の本格的コラボレーション店舗を自費で作られた鈴木永治社長



セルフ形式のSS

8月23日、埼玉県の新幹線熊谷駅から車で約30分、254号線バイパス沿いに、新コンセプトの店舗の「快洗隊・嵐山店」がオープンした。セルフスタンドの「嵐山快洗隊SS」と「快洗隊・嵐山店」は、土地に占める面積もちょうど半分ずつで、どちらか片方が脇役ではなく、ともに主役である。運営者の地元有力企業、(株)津乃国(埼玉県比企郡嵐山町平澤701-1)は、快洗隊がF.C店を募集しはじめた約6年前に、快洗隊F.C店の第1号になった企業。その店舗はSSに快洗隊の看板を上げたスタイルのF.C店であったが、道路の変更の関係で閉鎖することになり、その際に「今一度は、SSと快洗隊を分離し、本格的に快洗隊をやりたい」という意向から新規に建設した。

「快洗Wingドライブスルー純水仕様」を導入。この快洗隊の店舗の目玉の一つがドライブスルー手洗い洗車。「純水」との組み合わせで、新しい洗車ビジネスの形を作り出す存在になるだろう。「快洗Wingドライブスルー純水仕様」は、機械全体に鉄骨とポリカーボネートで出来たカバりが付き、存在感が増した。このカバりはオリジナルで作られたもので、

スタッフから聞くと、夜の照明がついた時の美しさは驚くほどという。もう一つの主役はビット。4台の車が余裕たっぷり入り、冷暖房完備である。カーディーラーのビットよりもはるかに質感がある。当日は、菅野マネージャーによるドライブスルー手洗い洗車のデモンストレーションがあった。わずか5分足らずで、純水仕上げまで終わり、見学者から「え、もう終わったの?」「この驚きの声と同時に、「こりや、面白い」「どうすればやってみようか」「明日からやってくれるの?」と多くの質問が出た。それに対して、「希望の方は今から洗います」と鈴木社長が呼びかけると、次から次へ、来賓の方々が洗車場へ。それは、いち早く繁盛店になることを強く予感させる光景だった。

プロとしての演出を徹底アピール

8月15日(12月を除く)で初めて洗車売上が150万円を超えた。スタッフ全員で店舗の飾りつけを作りあげているのが印象的で、手作りのポスターや使い終わったケミカル缶を上手に飾っていた。また、人気ランキングはかなり有効という。道具もしっかりと整理整頓されていた。アルバイトさんの教育も抜いていない。「目を見る接客」を徹底している。もちろん仕上げた車は必ず、ユーザーに品質確認をもらっている。大塚さん(左写真)が書いた地面の作業指定場所も、その意図はユーザーにしっかりと伝わっている。

リピートを確保する画期的な顧客管理

顧客管理も工夫されている。キーパー施工のメンテナンスハガキは、施工終了、ユーザーが帰った後にスグに記入して、6週間に分かれたハガキ入れに投入。そして毎週一回、6週間後の「ハガキ入れ」のハガキに切手を貼って郵送。非常に考えられた管理方法で、リピート確保のノウハウである。(データ)

コーティング技術1級資格を取得した。店長の大塚さんがかなり練習して1級の検定に望んでいる姿に刺激を受け、社員スタッフの大塚さんと同じように練習を重ねて検定に望んだという。また、6月から1級取得者のみが「洗車の接客」を担当するようになったところ、平均単価が2800円前後から4500円前後に跳ね上がった。1級を取得した自信が生まれたことでダイヤモンドキーパーなどの高額コーティングの受注ができるようになったのが大きな要因である。

今年4月に快洗Wingを導入すると同時に、店長の菅野さん(左写真)がコーティング技術1級資格を取得。それと同時にキーパープロショップに加入。その後、社員スタッフの2名も

キーパープロショップに加入して、スタッフの技術レベルが向上し、自信が生まれたことにより、ダイマンドキーパーなどの高額コーティングの販売につながった。また、矢嶋商店は「キーパープロショップ」ということ、「認定された店であること」、「資格を持ったスタッフがいて」と、「プロの材料を使っていること」などを、ユーザーに一生懸命に伝えよう努力している。そういった意識はユーザーとの信頼関係を築くうえで有効に働いているようだ。

セルフSSとのコラボレーションの新F.C店 「快洗隊・嵐山店」オープン

新しい洗車ビジネスの形を提案

8月23日、埼玉県の新幹線熊谷駅から車で約30分、254号線バイパス沿いに、新コンセプトの店舗の「快洗隊・嵐山店」がオープンした。セルフスタンドの「嵐山快洗隊SS」と「快洗隊・嵐山店」は、土地に占める面積もちょうど半分ずつで、どちらか片方が脇役ではなく、ともに主役である。運営者の地元有力企業、(株)津乃国(埼玉県比企郡嵐山町平澤701-1)は、快洗隊がF.C店を募集しはじめた約6年前に、快洗隊F.C店の第1号になった企業。その店舗はSSに快洗隊の看板を上げたスタイルのF.C店であったが、道路の変更の関係で閉鎖することになり、その際に「今一度は、SSと快洗隊を分離し、本格的に快洗隊をやりたい」という意向から新規に建設した。

スタッフから聞くと、夜の照明がついた時の美しさは驚くほどという。もう一つの主役はビット。4台の車が余裕たっぷり入り、冷暖房完備である。カーディーラーのビットよりもはるかに質感がある。当日は、菅野マネージャーによるドライブスルー手洗い洗車のデモンストレーションがあった。わずか5分足らずで、純水仕上げまで終わり、見学者から「え、もう終わったの?」「この驚きの声と同時に、「こりや、面白い」「どうすればやってみようか」「明日からやってくれるの?」と多くの質問が出た。それに対して、「希望の方は今から洗います」と鈴木社長が呼びかけると、次から次へ、来賓の方々が洗車場へ。それは、いち早く繁盛店になることを強く予感させる光景だった。