

EX KeePer[®] が売れてるお店。

2月よりキーパーラボで先行販売し、3月中旬よりキーパープロショップでの販売をスタートしたEXキーパー。資格を取得したEXキーパー施工店の輪は日に日に広がり、高価格帯でありながら、その販売台数は飛躍的に伸びています。EXキーパーの商品としての魅力、そして価値とは？3つのお店にインタビューしました。



キーパーラボ 千葉ニュータウン店

千葉ニュータウンは、東西に18km、南北に2~3km広がる大規模ニュータウン。その一角にあるキーパーラボ千葉ニュータウン店は、2月末にEXキーパーの先行販売をスタートした。その後すぐ、3月には6台、さらに3カ月後の6月には9台を単月で施工した同店は、この9台分の合計だけでも130万893円と驚異的な売上となり、6月の売上は前年比174.7%と大きく伸びた。新型コロナウイルスの影響で休業期間があった4月を除き、着実にEXキーパーの施工台数を伸ばしている。岩瀬店長に話を聞いた。



岩瀬店長

6月、EXキーパー9台130万の売上を獲得。店の環境とスタッフの自信が受注につながる。



“新商品”というワードにお客様が反応

問合せからEXキーパーをらせていただく機会と、予約の時点で注文いただく機会は半々です。問合せのお客様は、ほとんどダイヤやWダイヤの話をされます。そんな時は「実は新商品が出ましたよ」と言うようにしています。「新商品」というワードにお客様はすごく反応し、耳を傾けてくれます。そこで、代車にEXキーパーの施工しておく話をしやすくなります。話している中で、代車の施工した部分を触ってもらったり、水をかけて撥水を見ていただいたりします。そうすると「すごいね!!」と驚いていただけますし、体験することでお客様が施工後の自分の車をイメージしやすいと思います。

自然と施工を任せてもらえる環境ができています

EX キーパーを任せていただく割合としては新規の方が多んですが、洗車のお得意様にも4名施工していただいています。グストルームの入り口のすぐ隣にコーティングブースがあるので、洗車で来店したお客様が「EXキーパー施工中」と書いてある看板と施工車が目に付きやすいので、こちらから何も言わなくても、自然と「あれなに?」と聞いてきてくれます。そこでEXキーパーのパンフレットを使って説明をします。

洗車の受注時にEXキーパーの話が出た時には、洗車後の引渡しにも私が行くようにし、しっかりと話をし予約につなげました。

高価格帯でも自信を持って提案できるのは、実感があるから

周りが住宅街なので、ファミリー層のお客様が多く来店します。しかしEXキーパーの話がしづらいということは全くないです。

クリスタル、ダイヤ、Wダイヤもそれぞれの良さがありますが、EXキーパーって圧倒的に今までのコーティングと違うじゃないですか。EXキーパーの施工後、洗車を任せていただくと、ポディーがめちゃくちゃ水を弾いているんですよ。施工をしてから時間が経っても、施工直後と同じくらい水はじきがあって「確実にキレイになって喜んでいただけるな」と自信にもつながります。

引渡しの時も、すぐくツヤが出た車を見た瞬間に喜んでいただけますし、ポディーを実際に触ってもらうと、お客様が自然と笑顔になっているのが分かります。自信を持ってEX キーパーをすすめるから、値段も気にせず話ができるんです。



車をキレイに乗るのが好きな方選ばれている

EXキーパーをお任せいただくお客様の傾向としてはマメにお手入れをする方や、他社のコーティングで満足できなかった方が多いですね。今まで他社のコーティングをしていて、満足できなかった方がインターネット上でいいコーティングないかな?と探した結果、「新発売」「新車を超える艶。息を呑む、過剰なまでの美しさ」といったワードに惹かれて来店していただけます。車種としては高級車への偏りはそんなになくて、色々な車種にお任せいただいています。とにかく車をキレイに乗るのが好きな方選ばれていますね。

キーパープロショップ (株)宇佐美エナジー EneJet 六甲SS

EneJet六甲SSは、昨年12月のキーパー選手権にて全国3位、兵庫県1位を獲得。(株)宇佐美エナジーでは、同店を筆頭に選手権10位以内の店舗が先行し、4月に各店舗2名のEXキーパー施工資格を取得、6月までにさらに8名が取得、9月までに同社の1級資格者は社員アルバイト含めて全員取得する方針だ。現在、同店には3名施工できるスタッフがいます。EXキーパーには、お客様の車を美しくするだけではないメリットがあるようだ。



左から、SS販売部長兼大阪中央エリア長の泉雅章さん、スーパーコーティングウーマンの香月礼子さん、EneJet六甲SS店長の山本博さん

EXキーパー資格取得で、スタッフのモチベーションもアップ。EXキーパーに特化し、冬の需要期を盛り上げたい。



お客様の反応がすごく良く、満足度が非常に高い

もちろん、Wダイヤもツヤや水はじきはすごいです。しかしEXキーパーはそれとはまた違うすごさがあります。スタッフは、Wダイヤより増して慎重に施工しています。ワンパネルずつキッチリ丹念に仕上げています。VP326を塗った瞬間に、厚みが違うのが分かりますね。拭上げのとき、タオルを置いたときのさらっとした感じも心地よく、光沢にも深みがあります。だからこそ施工したお客様の反応はすごく良く、満足度も非常に高いと実感しています。

高級車から軽自動車まで車種を・客層を選ばない

4月に導入し、6月までで5台施工しています。現段階(7月2日現在)で4台の予約がすでに入っています。仕上がりを気に入られて、会社の車と家族の車を2台施工したいと追加で予約いただいているお客様もいます。ダイヤを施工して塗装の状態が良い車でも、「そんなに良いならEXに切り替えようかな」と検討されているお客様もいます、この地域には富裕層が多いですが、高級車と軽自動車、幅広く施工しています。

自信があるからお客様におすすめできる

昨年キーパー選手権で全国3位になったことをきっかけに、クリスタルからダイヤ主体に切り替えて、お客様におすすめするようになりました。軽自動車のお客様にもダイヤを提案したら結構喜んでいただけたんです。クリスタル主体だったとはいえ、ダイヤはすでに2年間で300台以上施工しており、その良さはみんな分かっています。だからこそスタッフも自信持って声かけができ、

施工台数も伸びました。その背景があるからEXキーパーも積極的に声かけをすることができています。

キーパーコーティングはESからCSを創出できる商品

当社はES(従業員満足度)がCS(お客様満足度)を創出していくという方針を掲げています。EXキーパーの施工資格取得者が増えていくことで、「ライバルに負けたくない」「私も取得したい」とモチベーションが高まっていく。そして自分の技術でお客様に満足していただくことで、さらに自信がついていく。そんな相乗効果があると思います。

また、キーパーは大きな収入源になっていることは間違いありません。EXキーパーに特化することができれば、爆発的に売上は伸びます。9月までに1級技術取得者全員がEXキーパーを施工できるようになって、冬の需要期を盛り上げていきたいです。



スタッフはときに切磋琢磨し、ときに強い団結力を見せる。一人ひとりがイキイキと誇りを持って仕事をしている雰囲気が伝わる。

カーディーラー トヨタカローラ中京(株)

キーパーコーティングとの出会いは、2013年4月。山本社長と坂本部長が、鈴鹿サーキットでレース観戦をしていた際、トムスの館会長からキーパーを紹介してもらったのが事の始まりだった。同年7月にクリスタルキーパーの販売を全店舗でスタート。2015年には、全国でも前例のないキーパーラボとのコラボ店舗をオープン。業界から注目を集める中、今年6月中旬、EXキーパーを導入。2週間ほどで8台を販売し、高額商品でありながらお客様から選ばれている。



左から、総合企画部部長の坂本大さん、サービス部業務・売上利益管理グループ係長の橋本康司さん

松・竹・梅(EX・Wダイヤ・ダイヤ)のメニューで提案。EXは「新車に長くキレイに乗りたい」お客様に選ばれています。



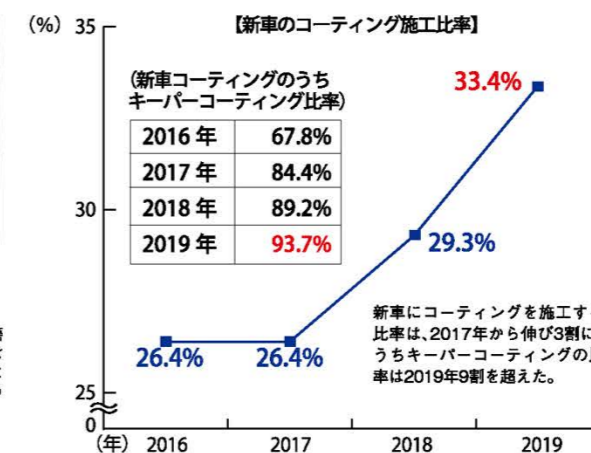
名古屋市中東区高針にあるカローラ中京EXキーパーラボ併設店

他社との差別化のために、キーパー導入に躊躇はなかった

初めてキーパーコーティング導入を決めた時、他社のカーコーティングも扱っていましたが、躊躇はありませんでした。実際にクリスタルキーパーをデモンストレーションで施工してもらって見ると、これはいいということで、他社との差別化を図るべく、すぐ販売をスタートしました。

当初はクリスタルキーパー1本でした。当時1年耐久のコーティングは他になく、当社が販売している点検のメンテナンスパックと一緒にすすめるのにちょうど良かったです。新車購入のお客様だけでなく、リピート顧客の確保にも適した商品でした。リピーターに送るDM/Hガキでも点検と合わせてコーティングをおすすめしています。

その後、2015年12月にダイヤモンドキーパーを導入し、現在の施工台数は、月あたりダイヤが約100台、クリスタルが約150台(ダイヤメンテを含む)となっており、新車でのコーティング受注のうち、ほとんどのお客様はキーパーコーティングを選ばれています。また、営業スタッフもコーティングの良さを理解しており、新車のコーティング付帯率も年々上がってきています。



新車に長くキレイに乗りたい。幅広い層に需要あり

EXキーパーを導入したのは今年6月中旬です。すでにトータルで8台施工しています(2020年6月27日現在)。施工は新車を納品するセンターで、コーティング専任スタッフがを行っています。クリスタルは各店舗のサービスエンジニアが、ダイヤ、Wダイヤ、EXはセンターで施工します。特別にEXキーパーを売り込むことはしていません。

EX、Wダイヤ、ダイヤの3種を説明したパウチを見せてお客様に選んでいただくスタイルです。松・竹・梅とお客様のライフスタイルによって選べるというのもキーパーコーティングの良さですね。高級車、軽自動車に関わらず、EXを選ばれます。店舗の立地や土地柄などもあまり関係ないと思います。せっかく新車を買ったし、長くキレイに乗りたいという意識が高まっているのではないかと思います。

私が乗っている社用車もEXキーパーを施工しましたが、やっぱりいいですよ。全然汚れないんですよ。雨が降ると普通車とホコリが混じったような粒が残りますが、全然残っていません。水滴が垂れた跡もサッと拭けば取れてしまいます。私の車は白ですが、色の濃い車に施工すると色に深みが出るのもよく分かりますよな。

2015年にはキーパーラボ高針店とのコラボが実現しました。これは全国でも前例がありません。賛否両論ありましたが、今では「面白いことやっているね」と注目をいただいています。当社は点検・整備、新車購入、キーパーラボはコーティング・洗車。車という共通点はありますが、客層は異なります。お互いのお客様が両方のお客様となり、WinWinを構築していきたいですね。そして他店でも同じようにタッグを組み、他にも新しいことを一緒にやっていけたらと思っています。

お客様には、ダイヤ、Wダイヤ、EX3種の特徴を記載したパウチで説明。松竹梅の法則(真ん中を運ぶ心理)が働いてWダイヤの売上の伸びも期待したい。



EXキーパースタート準備として、キーパー技術スタッフが全店舗を回り、勉強会を実施しながら、店長の車にEXキーパーを施工。お客様が実際に施工をさわったり、ツヤや水はじきを目で見ることで、その良さを体感してもらえます。サンプルがあるのがやはり効果的だ。