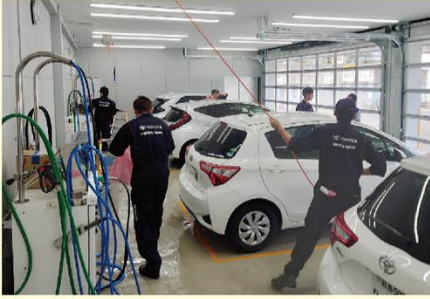


Evolution!! キーパーと進化する注目の企業インタビュー



基本的な作業でありながら、最もお客様に喜んでもらえる手洗い洗車を学ぶことで、新人の自信ややりがいにつなげる。

「モビリティを支え、つながりを育み、笑顔と安心を奈良に」を企業理念として、自動車販売という企業の枠を越えて、地域貢献をされているトヨタユニテッド奈良(株)の新人研修の一環としてキーパーラボ奈良大安寺店にて手洗いスクールを実施しました。その想いを、働き方改革部の和田考起部長にお伺いしました。



洗車は基本的な作業でありながら、一番お客様に喜んでいただけるサービスです。私たちが提供できるサービスの一つとして新人のうちからしっかりと学ぶことによって定着させていきたいという思いから、技術と実績のあるキーパーの手洗い洗車研修を受けさせていた

だくことにしました。キーパー独自のマニュアルに基づいた効率良い作業からケミカルの理論、車内清掃までを学ぶことができ、新人が現場ですぐに活躍できるスキルを身につけることができましたし、やりがいにもつながったと思います。また参加したスタッフはエンジニア、高校生エンジニア、営業スタッフでそれぞれのコミュニケーションの場にもなりました。参加した新人スタッフは純粋に楽しかったようです。自分たちがサービスとして車をキレイにできたという達成感を味わってもらおうことができました。

当社では2018年から地域貢献の一環として「地域の交通事故ゼロ」を使命として掲げています。その中で「お客様に常にキレイな車に

乗っていただくこと」も重要だと考えています。車にキレイに乗り続けることは、事故を起こさず、こすり傷もつけないことなく安全運転でカーライフを楽しむための一つの局面です。車のキレイを維持し、守るキーパーは全店舗で提案できるサービスだと思っています。また洗車に限らず、キーパーは研究を重ねて開発し、実用化し、現状に止まらず改善も行っていきます。これは私たちの仕事にも必要です。仕事における姿勢も学ぶことができます。今後も新人研修の一環として取り入れていきたいですね。

2023年4月から「モビリティを支え、つながりを育み、笑顔と安心を奈良に」を企業理念としています。自動車販売という企業の範疇を越えて、地域の防災協定に加わるなど地域との

つながりを強め、奈良県を魅力ある街にしていきたいと考えています。今回新人研修をキーパーラボ奈良大安寺店で実施しましたが、キーパーや併設のジェームスなども手をつなぎ合って、地域のインフラとして社会貢献をしていきたい。今回の手洗い洗車の新人研修はその第一歩でもあると思っています。



Web予約システムは使い方次第で ~空き状況の「×(満杯)」は、本当か？

Web予約システムを上手に活用すれば 効率的な運営が実現

Web予約システムを使うと、需要の多い土日や年末でもお客様は待つことなくサービスを受けられます。スタッフも慌てて作業をしなくてよくなり、楽になると同時に品質向上にもつながります。また平日に予約が入れば、平日の暇な時間帯が解消され、効率的な運営が実現します。

Webだけでなく電話予約や「飛び込み」のお客様も存在する

もちろん、すべてのお客様がWebで予約されるわけではなく、電話で予約をいただくたびに作業を中断せざるを得ません(それでも前もって予約をいただけることはありがたい)。予約なしでご来店いただく「飛び込み」のお客様も全体の30%あります。当然予約のお客様を優先するので、飛び込みのお客様にはお待ちいただかなければならず、スタッフも休憩がなかなか取れない状態になります。そのためWeb予約システムがあっても、土日や年末などの来店がピークになる時には、予約していてもお待ちいただくことがあり、飛び込みのお客様は後回しになるのでか

なりお待たせすることになり、不満、不快の元になることがあります。

「お客様」目線ではなく、「お店」目線で予約枠を設定してしまった結果

そこでとある店長が、飛び込みのお客様が来られても店が混乱しないよう、余裕を持った絞った予約枠に設定しました。しかし逆にそれは飛び込みのお客様が来なかった場合、スタッフの手が余ってしまい、効率を下げってしまう悪循環を生み出しました。

さらに予約枠を絞ると、土日など需要の高い日にはその少ない予約枠がすぐに満杯になり、予約サイトの空き状況ページには満杯の「×」が並んでしまいます。すると土日しか来れないお客様は、何週間も先にしか予約が取れず、諦めて(うんざりして)他店に行くこととなります。また飛び込みのお客様が設定した枠にバランスよく来店するわけがなく、土日でも来店がなかったり、予約のキャンセルもあつたりして作業が想定していたより早く終わってしまうと、店がガランとしてしまいます。なのに予約枠は満杯の「×」になっていれば、土日に予約が取れなかったお客様がたまた

ま店の前を通りかかったら「予約は×(満杯)なのにガラガラじゃないか。どうなってんの?こんな店はもうやめた」と思うでしょう。お客様目線ではなく、お店目線で予約枠を設定してしまった結果です。こんな悪循環に陥った場合は、店長が意識を変えるか、店長を変えるか。どちらかを変えなければならぬ。残念ながら…。あなたのお店はどうですか? (谷会長ブログより引用)



技術情報

コーティング施工後の「マイクロファイバークロス」は再利用できます

コーティングに使用後のマイクロファイバークロスは、すぐにスポンジクリーナーを加えた水に漬け置いてください。

①バケツに水を入れ クロスボククリーナーを加えます。

※目安は水10ℓにクロスボククリーナーキャップ1杯程度



「クロスボククリーナー」
価格:5,200円(税別)
内容量:3L

②コーティング施工後すぐに マイクロファイバークロスを バケツの中に漬け置きます。



③その後、市販の 洗濯洗剤で洗濯します。



※再利用し続けて、硬くなってきたり、コーティングが拭き取れにくくなってきたら、ウエスなど他の用途に使用してください。

●SDGsを推進し、廃棄物削減の観点(環境面)から、マイクロファイバークロスの再利用を推奨し、順次セット付属品からマイクロファイバークロスを外していく予定です。

新型車 車種サイズ情報

●日産/GTR
プレミアムエディション
サイズ:Lサイズ(同じ)
(4,710×1,895×1,370mm)



●日産/アリア NISMO
サイズ:LLサイズ(同じ)
(4,650×1,850×1,660mm)



●日産/エクストレイル
90th Anniversary
サイズ:LLサイズ(同じ)
(4,660×1,840×1,720mm)



●日産/キックス
90th Anniversary
サイズ:Mサイズ(同じ)
(4,290×1,760×1,605mm)



●三菱/eKクロス EV
サイズ:SSサイズ(同じ)
(3,395×1,475×1,655mm)

