

(株)ENEOSウイング 雁道SS(愛知県名古屋市)

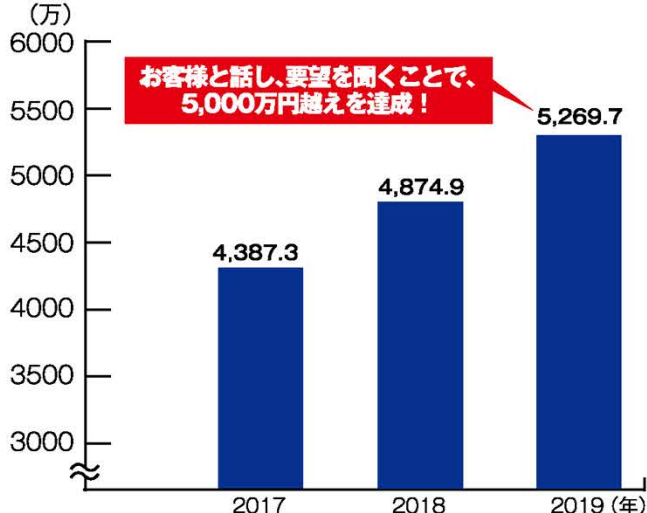
ドライブスルーのお客様にさりげなく声かけ。 受注と引渡しをしっかりと行い、売上5,000万円!

(株)ENEOSウイング雁道SSは、2018年夏、2019年夏のキーパー選手権で全国総合2位を獲得した店舗。社内でのキャンペーンもあったが、それ以外の平月でも安定したコーティング・洗車収益を上げている。



西田店長

《(株)ENEOSウイング 雁道SS 年間コーティング・洗車売上推移》



1番大事なのは、リピート

リピート獲得のための日々の課題は、技術力向上です。1級資格者7名、2級資格者1名在籍していますが、いつ誰が施工をしても同じ品質を維持するのは難しく、上達会などを利用し、技術力向上を日々行っています。施工時のルールとして、1台の車の施工を必ず1名で行うことにしています。やはり1台を2人で施工すると、品質の責任があいまいになり、品質の低下につながるからです。

び込みでご来店される方が多かったため、シフトの関係でお断りをする、またはお待たせしていたのが課題でした。

現在は、リピート顧客の80%の方が電話予約を入れてからご来店されます。こちらでも事前にシフトを調整することができるようになり、お断りをする事が大幅に減りました。

ありませんでしたか)など、決して売込まず、何気ない会話を心がけています。ドライブスルー洗車機をご利用されている方の多くはリピーターですので、気楽にお話をしてくれます。

お客様とよく会話し、要望を聞く

お客様の悩みは、「ウォータースポットが気になる」「最近汚れやすくなって、洗車回数が増えた」「買ったときにコーティングはしてあるが、水はじきが弱くなった」などさまざまです。このようにお客様とお話し、要望をお聞きした上で、必要に応じて部分施工もさせていただくこともあります。施工をさせていただくと、お客様は大変驚かれ、予約や施工につながっていくことも少なくありません。

コーティングを施工をさせていただいた後の日頃のお手入れは、今まで通り洗車機が使えるのもキーパーコーティングの強みだと感じます。

フォトログは施工者が書く

コーティングのリピート率は約70%です。フォトログをアップする人は、その車の施工者と決めています。お客様の車のことや会話を書くようにしています。ログは、週に1度アップします。担当者を決め、ログについては自由に書いています。

今後も、お客様がリピートしていただければ、実績は安定し、そして向上していきます。お客様が不快に感じることを1つずつ潰していきたいと思えます。

受注と引渡しは、同じスタッフが行う

1台の車を1人で施工することと、受注から引渡しまでを改善し、手洗い洗車のリピート率が上がりました。受注をしたスタッフは、お客様の気になる汚れなどについて直接聞いているので、必ず引渡しも行います。引渡しの際は、お客様が受注時におっしゃっていた気になる部分について一緒に確認をし、お客様に満足されるまで車の品質確認を行っていただいています。この時は雑談も多く、必ずリピートしていただけるように配慮しています。



ドライブスルー洗車の仕上げ場で、お客様に声をかける

当店は、ドライブスルーを利用されるお客様が非常に多いです。そのお客様がキーパーコーティングを施工するケースが非常に増えています。なぜかという、ドライブスルー洗車の仕上げスペースにスタッフを配置し、拭き上げ作業を行っているお客様と会話をします。洗車機では取れない汚れはないかなど、お客様が車について悩んでいることをお聞きします。

「いつも洗車機をご利用いただき、ありがとうございます」「何か気になる部分や、取れない汚れは

電話予約をすすめ、断ることを減らした

新規のお客様には、次回来店は、予約施工していただくことを徹底しておすすめしました。これまで飛

2020 SUPER GT スケジュールについて

新型コロナウイルスの影響で延期されていた2020 SUPER GTシリーズ。お客様やチーム関係者等の感染リスク低減のため全戦無観客開催を予定しています。なお、今後の新型コロナウイルスの感染状況や社会情勢を踏まえ、大会開催方式は段階的に見直すこととされています。

■公式テスト

日時:6月27日(土)、28日(日) 富士スピードウェイ ※無観客開催

■公式大会

日	日時	会場
第1戦	7/18(土)・19(日)	富士スピードウェイ ※無観客開催
第2戦	8/8(土)・9(日)	富士スピードウェイ ※無観客開催
第3戦	8/22(土)・23(日)	鈴鹿サーキット ※無観客開催
第4戦	9/12(土)・13(日)	ツインリンクもてぎ ※無観客開催
第5戦	10/3(土)・4(日)	富士スピードウェイ ※今後の感染状況、社会情勢を踏まえ開催方式を検討



日	日時	会場
第6戦	10/24(土)・25(日)	鈴鹿サーキット ※今後の感染状況、社会情勢を踏まえ開催方式を検討
第7戦	11/7(土)・8(日)	ツインリンクもてぎ ※今後の感染状況、社会情勢を踏まえ開催方式を検討
第8戦	11/28(土)・29(日)	富士スピードウェイ ※今後の感染状況、社会情勢を踏まえ開催方式を検討