

12月初日からたくさん施工をして、お客様に師走を感じさせた

昨年夏に全国7位を獲得し、これまでの活動に加えて、3つのことを強化しました。

1.「施工者を増員」

3名増やし10名体制にし、役割分担ができるようになりました。お客様にアプローチ、商談、引渡しをする店頭チームと、確実に施工するチームに分けました。

商談時はオーダーシートを使い、お客様が気になる部分、あきらめている汚れなどを聞いて、「徹底的にキレイにできること」を伝えます。そしてせっかくならキレイにした車を3年間守れるダイヤモンドカーシリーズを提案すると、約8割のお客様が選ばれ、109台の施工につながっています。これも前年に施工したクリスタルキーパーの品質が良く、お客様に気に入ってもらえたから。これまでの自

店の技術力と商談力に加えて、技術者を増やしたことで、実現できています。

引渡しは、お客様から依頼(=期待)されている箇所が、きちんとキレイになっているかを最後まで責任を持って確認をする。これが信頼につながります。

2.「DM&TELフォローを実施」

11月中旬に、昨年クリスタルキーパーとダイヤモンドカーシリーズをしたお客様にDMを送り、手元に届いた11月下旬ごろに電話フォローを行いました。その結果、クリスタルキーパーは約50%、ダイヤモンドカーシリーズのメンテナンスは約70%が予約につながりました。

3.12月前半(初日から)にたくさん施工

初日からたくさんの施工があったことが、お客様への最高のアピールとなりました。「お客様に師走を

感じさせること」ができ、お客様も店舗も初日から一気に12月モードに入ることができました。

どこにも負けない自信があるからこそ、全員が自信を持って、お客様にすすめていただいていると思います。その結果として獲得した神奈川県1位や、全国7位の実績の評判が広まり、お客様からの問合せも増えていきます。

長年やってきたことが、お客様に認知されはじめていたことを、ヒシヒシと感じられた12月でした。



お客様にWダイヤの魅力が伝わるよう、工夫がいっぱいのアピールツール。

どこにも負けない自信があるから、おすすめできる!



- 【集計結果】
- ダブルダイヤプレミアム…15台
 - ダブルダイヤ…44台
 - ダイヤ…48台
 - ダイヤモンド…5台
 - クリスタル…89台
 - ピュア…6台
 - アラカルト…41台

洗車の仕上げや引き渡し時もコーティングブースを活用

決して多くはないお客様に対して、どう戦うかを夏からずっと考えていました。

まず、店頭の看板、POPを工夫しました。徹底的に給油のお客様の目線になること。さらに分かりやすく、シンプルにしました。

またコーティングブースを最大限に活用し、コーティングはもちろん、洗車の仕上げ～引渡しもブースで行うことにこだわったことで、お客様のリピートも増え、提案する機会も増えました。さらにカウンターを使った受注を徹底し、お客様の要望をたくさん聞けるようになりました。

洗車でアラカルトをしたお客様がコーティングにつながるが増えたので、品質にはさらに気を付けました。コーティング施工の引渡しで再度、普段のライフスタイルを聞いて提案し、12月のダイヤモンドカーのメンテナンスが圧倒的に増えました。

「トイレ、キレイだね」。トイレを利用したお客様がコーティングをしてくださったことも!!



- 【集計結果】
- ダブルダイヤプレミアム…4台
 - ダブルダイヤ…57台
 - ダイヤ…50台
 - ダイヤモンド…30台
 - クリスタル…78台
 - ピュア…23台
 - アラカルト…39台

3日間の手洗い洗車イベントでコーティングの良さを体感してもらう

11月の3日間「手洗い洗車 割引イベント」実施によって、毎日50~60台の手洗い洗車を施工しました。塗装状態を確認、手洗い洗車の間に、お客様と会話をし、コーティングをご案内しました。お客様にはキーパーコーティングを知った上で検討してもらうため、積極的に部分施工を行い、仕上がりや性能を体感していただきました。3日間大変でしたが、地域担当の方を中心に、エリア全体の協力によって乗り越えられました。

はじめはクリスタルキーパーに興味を持つ方が多いですが、長く乗るなら費用がほぼ変わらず、もっとキレイになるダイヤモンドカーやWダイヤモンドカーも案内しています。昨年クリスタルキーパーをされたリピートのお客様にも同様です。その結果、ダイヤモンドカーやWダイヤモンドカーの施工が多くなりました。地域担当による定期的な技術訓練で、技術者を準備できたことも大きいです。

クリスタルがきっかけで、ダイヤ・Wダイヤを施工される場合が多かった!



- 【集計結果】
- ダブルダイヤプレミアム…0台
 - ダブルダイヤ…28台
 - ダイヤ…81台
 - ダイヤモンド…10台
 - クリスタル…123台
 - ピュア…24台
 - アラカルト…51台

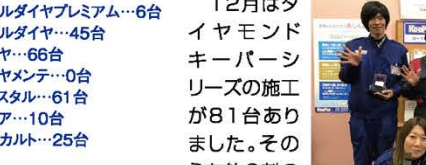
夏の選手権効果で、多くの施工につながった

受注は必ず車を1周し、気になるところなどを事前にチェックします!



夏の選手権は4名の技術者でしたが、今回は2名増え、合計6名の技術者になりました。夏の選手権で成功した活動の精度を上げました。その場で予約の日にちを決められないお客様のため、仮の予約(エントリー予約)をいただき、後日電話フォローを行いました。結果11月末までに500万ポイント分の予約がありました。夏の選手権全国2位がきっかけで、KeePer施工車写真集(旧フォトログ)を見てお客様から、問合せや施工に多くつながりました。近隣の法人のお客様からも「今、順位は几位?」など応援いただくこともあり、まとめて何台も施工をしていただくようになりました。また店舗美化はいつも徹底しています。特にお客様が利用する、ドライブスルーの拭き上げ場、レールまでも清潔を保っています。

1級資格者7名。自信を持ってダイヤ施工ができるのも強みです!



12月はダイヤモンドカーシリーズの施工が81台ありました。そのうち約6割のお客様は、昨年クリスタルキーパーを施工した方です。昨年施工されたお客様に今年も必ず来ていただこうと、電話とDMを出しました。電話のポイント、「昨年はありがとうございました。1年間お車の調子はいかがでしたか?」と過去の話を聞くこと。クリスタルキーパーを施工したお客様の満足は高く、「満足しているよ」とおっしゃいます。その後来店されて受注をする時には、車の未来の話をします。3年先くらいは、お客様もイメージができるようで、ダイヤモンドカーが3年ノーメンテナンスで販売できるようになったのが強みです。

クリスタルのお客様の約6割がダイヤヘシフト

- 【集計結果】
- ダブルダイヤプレミアム…21台
 - ダブルダイヤ…25台
 - ダイヤ…35台
 - ダイヤモンド…30台
 - クリスタル…70台
 - ピュア…50台
 - アラカルト…69台

法人掛け売り顧客へ営業し、新規客増大

- 【集計結果】
- ダブルダイヤプレミアム…3台
 - ダブルダイヤ…29台
 - ダイヤ…48台
 - ダイヤモンド…0台
 - クリスタル…151台
 - ピュア…58台
 - アラカルト…9台

11月予約取りの段階で310万P分の予約を獲得しました。受け仕事ではなく、スタッフ丸となってこちらからの声掛けが、今回の結果に大きくつながりました。その中でも店長が、率先して掛け売りの法人客へ営業を行ったことが、施工台数の増加につながりました。法人のお客様は、8割がダイヤモンドカーシリーズを選びました。何か資料を持って行ったのではなく、会話一つで営業を行ったことが強みです。法人掛け売り顧客に対してのアプローチでは、引き取り納車を増やし、お客様とゆくり会話をしたことが施工獲得へつながりました。施工環境では、同時施工3台を進め、下地処理スペースとコーティングスペースを分けたことで、効率よく施工できました。

お客様にキーパーの性能と技術、自信を伝える

当店は手洗い洗車以上にドライブスルー洗車の反響が多くあります。ドライブスルー洗車機のお客様が多くいらっしゃいます。洗車機の拭き上げ場、拭き上げを無料でを行い、ボディの状態を把握しました。終わるまでお客様と会話をし、拭き上げの際に気付いたことを伝えます。興味のある方にメニューを詳しく説明し、キーパーコーティングの性能と技術の自信を伝えるました。もちろんスタッフ全員の技術向上は大切にしました。Wダイヤモンドカープレミアムは予約時ではなく、施工の直前店後に案内。ボディチェックし、気になる部分を書き出し、少し金額が高くなりますが、Wダイヤモンドカープレミアムはとてお得なメニューと案内した結果、多くお客様に施工させ



- 【集計結果】
- ダブルダイヤプレミアム…25台
 - ダブルダイヤ…20台
 - ダイヤ…53台
 - ダイヤモンド…6台
 - クリスタル…24台
 - ピュア…5台
 - アラカルト…15台

お客様の車をしっかり見て触って予約につなげる

手洗い洗車特売日の設定とメール会員様への告知、外向けの企画としてタウンメールを実施。まずは、より多くの車両を目で診て、触れて、確認することを第一に取り組みました。その上で、お客様への提案を確実に。特に商談する上での会話と、提案には注力し店舗内でも商談力向上を図る研修会を実施しました。「漏れなく、手抜きなく、話を聞いていただく」「一方的ではなく、お客様の話を聞きだし会話を」。当たり前のことですが、改めて徹底することにより、新規予約獲得とリピートのお客様への固定化が実現できたのではないかと思います。タウンメールに関して理想した効果が得られなかったため、今後の課題とし、さらなる獲得につなげていきます。



- 【集計結果】
- ダブルダイヤプレミアム…12台
 - ダブルダイヤ…25台
 - ダイヤ…26台
 - ダイヤモンド…68台
 - クリスタル…114台
 - ピュア…18台
 - アラカルト…8台

とにかく「早く動く」。お客様に合わせたきめ細やかな提案を

「アラカルト」「福島県」のNo.1は最高!



- 【集計結果】
- ホイールコーティング…36台
 - フッ素ガラスコーティング…390台
 - ヘッドライトクリーン&プロテクト…47台
 - ヘッドライトプロテクト…36台
 - モールクリーン&プロテクト…0台
 - モールプロテクト…38台
 - 艶パック…48台

「技術と品質、そして愛。お客様の車をキレイにしたい」をモットーに、普段からたくさん洗車を施工させていただいています。

アラカルト日本一を取るために行ったことは、「早く動くこと」。10月より予約取りを開始しました。リピートのお客様に、封書タイプのDMで優待券を送付しました。コーティング施工のお客様には、窓ガラス・ホイールコーティングをパッケージ販売。洗車のお客様には、窓ガラスと艶PACKをおすすめしました。

またオイル・タイヤ交換のお客様にはヘッドライトクリーン&プロテクトの提案しました。特に今年好評だったのが「艶PACK」です。洗車にプラスし「艶」が出て、すごくキレイになります。すぐできまよ」と伝えると、12月ということもあり、たくさんのお客様が興味をもって、施工につながりました。

順位	店舗名	残外	順位	店舗名	残外
1	(株)ESTILO 経自動車専門店 経ラボ	429.0	6	橋湯浅 KPS東松戸SS	184.5
2	南国殖産(株) 山田インター給油所	237.4	7	エヌエス販売(株) 七ヶ丘7-7号営業園	179.0
3	(株)ENEOSウイング R23飛鳥TS	234.5	8	(株)同備工業 D.D七ヶ丘西町店	177.5
4	(株)宇佐美+エクス+以豊中	188.0	9	渋谷石油(株) 新取手SS	146.7
5	(株)カムフラ 姫路ハイパスSS	187.3	10	(株)ENEOSウイング D.D上大岡店	144.4

アラカルト部門 全国順位

順位	店舗名	残外	順位	店舗名	残外
1	両毛丸善(株) 七ヶ丘平柳	203.1	7	(株)ENEOSウイング D.D七ヶ丘野新部心店	148.4
2	エヌエスコミュニティ(株) エネオ橋原SS	195.5	8	両毛丸善(株) ウイング 間屋	146.4
3	(株)ネクスティ D.D十三SS	176.3	9	(株)ENEOSウイング 滝岸浦安7-7TS	142.9
4	相光石油(株) スタートアップ(株) 龍本 七ヶ丘7-7号大江	174.6	10	岡重(株)KPS 富士宮ハイパス店	130.3
5	両毛丸善(株) 七ヶ丘瀬戸谷	162.8			