

キーパー技術コンテストを勝ち抜いた「地区チャンピオン」が闘う、夏のキーパー選手権“それぞれの想い”

今年の夏も、白熱した戦いが繰り広げられているキーパー選手権。後半戦もいよいよ大詰めとなり、どのお店もラストスパートに入りました。技術コンテストの地区チャンピオンは日々、どんな想いでキーパー選手権に臨んでいるのか…。多忙の中、時間をいただき取材をさせていただきました。

この夏のテーマは「お客様の顔を見る」。お客様の喜びが何倍ものやりがい！

株式会社コスモ自動車 THE COSMO宇ノ気SS/高田 直道 さん(第3回2016年北陸チャンピオン)

北陸チャンピオンを獲ってから、店舗・スタッフの強化を意識してきました。当店は5名のスタッフで運営し、そのうち4名が1級資格取得者です。普段の土日のピーク時、どんなに忙しくても私は受注に専念しました。お客様のご要望を真剣にお聞きするためです。スタッフは技術をキープするため、1台1台をキレイにすることに集中。施工環境も見直しを掛けスタッフが施工しやすいよう、洗い場と仕上げ場にラックも増設しました。

技術コンテストの「北陸のチャンピオン」をチラシやWEBでアピールしました。常連のお客様から、「今年も獲ったね、おめでとう！」などと言われます。新規のお客様からは「チャンピオンに施工してほしい」と言われます。チャンピオンになり、お客様の信頼が増し、施工にもつながっています。

また引き渡しで「お客様の顔を見る」ことを実践し続けました。昨年までは夏にキャンペーンを組み、値引きし、「価格」を売りにして予約につなげていました。その時の気持ちは、売上を立てたらOKで、私たちの意識は車を施工したら終わりになっていました。だからお客様の表情を全然見ていなかったです。でも、お客様はコーティングを施工してからが始まりなんです。反省しました。今、お客様の顔を見るようにして気が付いたことは、お客様は私たちが思っているよりも、もっと何倍も喜んでくれるということです。これがすごくやりがいになり、また何倍も自信が付きました。この夏はスタッフ全員でお客様に集中して喜びにつなげます。

コーティング施工技術を競う大会 キーパー技術コンテスト

北陸チャンピオン決定戦
第1回 2014年
第2回 2015年
第3回 2016年
3年連続 優勝

株式会社コスモ自動車 THE COSMO宇ノ気SS 高田 直道



「お客様に安心」と「岐阜県を盛り上げたい」!

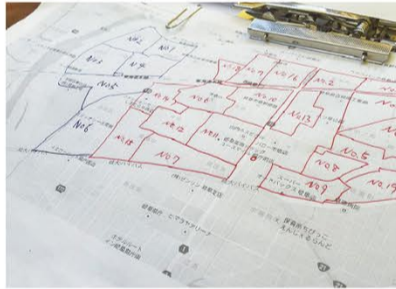
有限会社イマージン キーパープロショップ岐阜店/
大山 奈津美 さん(第3回2016年東海チャンピオン・全日本準チャンピオン)

「お客様に絶対的な安心を。」をテーマに日々活動しています。技術コンテストに出場し、お客様が安心して任せられる店になりました。「たくさん賞とってるから任せとけば大丈夫だね」と言ってもらえることが、良いプレッシャーになっています。

夏にはキレイにしたいお客様が多く来店します。お客様のタイミングに合わせて少しでも受け入れができるように、無駄な動きをなくすことを心がけて作業をしています。

新規の告知は、ポスティング活動を週3回実施しています。行く場所はファイルで管理して、同じところに続けてまかないようにしています。「すごい人おるんやろ?」と賞を見て来店されるお客様もいますね。

キーパー選手権は、とにかく岐阜県を盛り上げたいという想いで出てます。もちろん、出るからには岐阜で1番になり、お客様の安心につなげたいです。そのために行っているのは、キチンとした品質を守ることです。来ていただいたお客様に絶対的な安心を届けます。



期待される喜びを感じて、妥協は絶対しない!

株式会社 喜多村石油店 Dr.Driveセルフ塩原SS/
田中 佑治 さん(第3回2016年九州チャンピオン)



技術コンテストのチャンピオンになったことでお客様からのお問い合わせや、指名があったりと期待を感じています。プレッシャーですが嬉しく思っています。期待は社内からも感じています。実は去年の冬から社員になりました。他店と絡むことが増え、自分の技術を1店舗だけにとどまらせておくのはもったいないと感じ、全体の技術向上に興味が出てきました。選手権を利用して、施工経験をもっと増やし、会社全体に技術を伝えられるよう頑張っていきます。

店舗内にはライバルがいます。頼れるだけでなく、切磋琢磨し合っていることも技術向上につながっています。施工は数よりも一台と向き合う集中力で上手くなると思っています。だから一台を一人が責任を持って仕上げるようにしています。

声かけは、給油レーンよりも機械洗車後の拭き上げのお客様に反応があります。一緒に拭きながら普段気になっていることをお聞きします。

受注したからには、仕上がりに妥協はしません。数に負けず、質にこだわってファンを作ります。

スタッフ全員の高い技術が、お客様の満足につながる!

宮島石油販売株式会社 Dr.Drive竹尾インター店/
岩佐 徹 さん(第3回2016年福島・新潟チャンピオン・全日本3位)

選手権にあたって特別なこと、割引などは行っていません。第3回2016年 キーパー技術コンテストで全国3位になり、WEBからのお問い合わせが増え、新規のお客様を獲得できています。

コーティング施工のご来店が増え、時間品質の見直しをしました。今までは時間を貰い、代車を出して対応していましたが、台数に限りがあります。施工時間の見直し、作業の見直しを行うことで、みんなの手数が減り作業スピードが上がりました。今では全員クリスタルキーパーを90分で施工できるようになりました。

技術確認会を社内で行うようになり、他店の良いところやマネできることなどの情報が増えて、お客様の満足が上がっていると思います。

技術コンテストでできた仲間にはよく電話しますね。コンテストで技術を競い合った仲間と、今でも情報交換をしているのは大きいです。同じ悩みを共有できたり、解決でき助かっています。スタッフのみんなが受注・施工・引き渡しまで、責任を持って最後まで行い、品質に責任を持ち、お客様に喜んでいただいています。



「仕事が楽しくて仕方ない」が原動力!!

有限会社矢内石油 コスモ石油 キーパープロショップ中島/
馬場 優太 さん(第3回2016年東北チャンピオン)



チャンピオンになってすぐ、WEBからのご予約や遠方からコーティングを買いに来るお客様がいらっしゃいました。TV取材、ラジオ取材など、生活が変わり、周りの期待が変わっていることを実感しています。チャンピオン効果が宣伝になっています。その期待に応えるために全力でキレイにしています。選手権だからといって特別なことは何も行っていませんが、体調管理はもちろん、月1回、スタッフ全員で行う技術確認会の他、新車割5%のポスティングを毎月しています。3年前キーパープロショップをオープンした時、お客様がピュアキーパーを施工して、ものすごく喜んでくれました。その笑顔を見て、キーパーコーティングを軸にした店舗で頑張れば成功すると思えました。

「私の商品はどんな評価なのか?技術はどうか?本当にキレイなのか?」そんな不安を持っていたからこそ、コンテストの結果は自信につながりました。キーパーで車をキレイにすること、お客様に喜んでいただくこと。楽しくて仕方ありません。店舗スタッフ全員がそうです。大好きなキーパーで車をキレイにして、お客様に喜んでいただき、私たちが喜ぶことができます。