



# 日本全国のキーパープロショップで熱い戦いが繰り広げられています。

## 第8回キーパー選手権 熱烈開催中!

### 今回のキーパー選手権は「東日本大震災支援」の位置付けをもつ

キーパー選手権は、全国約1850店舗あるキーパープロショップで毎年2回(8月と12月)開催されており、今回で第8回目となりました。今回は、全国のキーパープロショップの皆さんが切磋琢磨し、お互いに向上することやユーザーへのサービス向上を目的とともに「東日本大震災支援キャンペーン」として位置付け、実施。参加店には「任意」で東日本大震災への支援金をお願いいたしました。集まった支援金は全額、復興支援組織「SAVE JAPAN」を通じて被災地に届けられます。また、キーパー選手権で各店舗が獲得し、登録されたポイント合計について、キーパー選手権終了後1ポイント50円を乗じ、全額支援金としてアイ・タック技術(株)キーパープロショップ事務局が供出し、同じく被災地に届けられます。したがって、参加しポイントを獲得すると復興への支援につながります。

### キーパー選手権はコーティングの台数をポイント換算して競う

キーパー選手権は8月1日～8月31日までに各店舗で施工されたコーティングに対し、コーティングごとのポイントを乗じ、合計ポイント制で競います。ダイヤモンド(アクア)キーパー1台施工で5ポイントを獲得、ダイヤモンド(アクア)メンテナンス1台施工で1ポイントを獲得、クリスタルキーパー1台施工で3ポイントを獲得、ピュアキーパー1台施工で1ポイントを獲得というようにルールを設定しています。

### 全国6ブロック+キーパーラボのブロック、合計7ブロックで競う

全国を6ブロックに分け、ブロックごとに順位を競います。

- ・北海道東北ブロック…約220店舗  
(北海道・青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島)
- ・関東甲信越ブロック…約480店舗  
(茨城・栃木・群馬・埼玉・千葉・東京・神奈川・山梨・長野・新潟)
- ・中部北陸ブロック…約380店舗  
(岐阜・愛知・静岡・三重・富山・石川・福井)
- ・関西ブロック…約210店舗  
(滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山)
- ・中国四国ブロック…約270店舗  
(鳥取・島根・岡山・香川・広島・山口・徳島・愛媛・高知)
- ・九州沖縄ブロック…約230店舗  
(福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄)
- ・キーパーラボブロック…37店舗

各ブロック上位6位までを表彰の対象とし、表彰状を贈呈します。10月から11月に開催されるキーパープロショップ研修会にて表彰を予定しています。重ねて、該当店舗をWebサイト「keepercoating.jp」の店舗紹介に「入賞店」として掲載します。また、全国ランキングを別途集計し、全国1位～6位の店舗にオリジナル表彰盾を贈呈します。



### 全キーパープロショップの7割がエントリー

今回のエントリーは約1250店舗となり、「東日本大震災への支援」の位置付けが多くのエントリーに結びついたと考えます。と同時にコーティングのマーケットの拡大が日本全国に広がっていることを伺わせます。エントリー店舗にはキーパー選手権専用の販促ツールを送付しており、選手権を盛り上げています。

### まだまだ戦いの途中

8月・12月はたくさんのユーザーがコーティングを施工してくれる季節です。お祭りとしてのキーパー選手権ではなく、ユーザーの満足が積み重なる結果がキーパー選手権の意義となります。重ねて第8回はキーパーコーティングを通じて社会に「車のキレイ」をたくさん提供するとともに、東日本大震災支援キャンペーンとすることで、より大きな意義のあるものになりたいと思います。来月号には最終結果を報告いたします。



▲店頭ポスター(B1)



▲のぼり



▲クリスタルキーパー立体ディスプレイ

キーパー選手権にエントリーしたキーパープロショップに贈られた販促ツール3種



# キーパーラボ進化論 Vol.1

## コーティングの引渡し

### ●いかにクリスタルキーパーをリピートしてもらうか

クリスタルキーパーが発売されてから、お客様のコーティングニーズを掘りだす上で、キーパーラボではピュアキーパーが軸ではなく、クリスタルキーパーが軸にすることを決めた。行動としてまず「クリスタルキーパーを軸に」という自分たちの意識を変える(これがなかなか難しかった)。それから、店舗の看板や告知物をクリスタルキーパーに変更。メニュー表は、クリスタルキーパーを一番上に載せる。チラシの一面に大きく載せたり、様々な販促をクリスタルキーパーがメイン商品にし、新規顧客と既存顧客にお伝えをしていった。

そして、もっとも考えたのは、クリスタルキーパーを「リピートしていただくこと」。1年に1回の繰り返し施工という今までにないコーティングで、お客様がいかに満足していただき、クリスタルキーパーをリピートしていただくことに力を入れた。

### ●「コーティング1ヶ月点検」と「ダイレクトメール」によりリピート率アップ

1.「コーティング1ヶ月点検」をクリスタルキーパーにも取り入れた。今まではダイヤモンドキーパーのみ実施していたが、クリスタルキーパーでも実施。コーティング施工後、1ヶ月前後にもう一度ご来店していただき、無料で手洗い洗車をし、コーティングの被膜点検をしてお客様の満足度向上に努めた。

2.施工後1ヶ月後に繰り返し施工をお伝えするダイレクトメールを送る。送りっぱなしではなく、電話にてしっかりフォローも行った。

クリスタルキーパーが発売されて1年過ぎると、活動の結果が出始めた。昨年の12月はリピート率60%以上という、高いリピート率を上げることができた。

### ●リピート率は「引渡し方法」で変わる

しかし、店舗によりリピート率の違いも出始めた。品質は同じ研修を受けているので大きな差はない。その違いは、施工後の車の「引渡し方法」にあった。

リピート率が高い店舗は、仕上がり確認をさせていただいた後、ゲストルームのカウンターにて、1ヶ月点検を行っていることや施工証明書の説明、今後のお手入れ方法や注意点を伝える。また「困ったことがあればいつでもご来店してください」と声をかける。さらにクリスタルキーパーは1年ごとに施工すると車がキレイになっていくことをお伝えし、最後に担当したスタッフの名刺を渡している。受注時はもちろん、引渡しにも時間をしっかり取ってお客様とコミュニケーションを取っている。

ではリピート率が低い店舗はどうか?リピート率が高い店舗と同じようなことをやっている。しかし引渡しが「外」という環境だと、どうしてもお客様が聞き入れづらいし、頭の中に入らない。確かに外で引渡すと1ヶ月点検も被膜点検ではなく、よく無料洗車と思われるケースがある。よってお客様は今後のコーティングライフを理解しないまま帰ってしまい、結果リピートしなくなってしまうのである。引渡しをどれだけしっかり行うかは、今後コーティングプロショップにとって、とても重要なこと。キーパーラボでは現在、全店改善し、さらに高いリピート率を上げる活動をしている。

## キーパーラボの標準接客マニュアル公開!!

「クリスタルキーパー受注時」「クリスタルキーパー施工後の引き渡し」「1ヶ月点検時の対応」などリピートにつながる基礎的な接客対応を紹介したビデオを製作しました。社内研修にぜひご活用ください。

キーパーコーティング店頭接客マニュアル DVD  
(PK106-01)  
販売価格 1,980円(税・送料別)

