

自信がつくと、スタッフが変わる!お店が変わる!

インストラクターが直接お店にお伺いし、少人数制でクリスタルキーパーの施工技術を高めていく「上達会」を2013年から実施しています。これまで多くのキーパープロショップ、施工店で行われてきました。この上達会をうまく活用し、スタッフのモチベーションアップやお店の活性化につなげている店舗をご紹介します。

技術はもちろん自信が身に付き、それが高い品質につながっています

セキショウカーライフ(株)Dr.Driveセルフ美園店 高橋 祐也 マネージャー

上達会の他、「Web」「知識」「技術」を学ぶ勉強会を毎月実施

会社全体の取り組みとして、月ごとに上達会を実施しています。内容としてはピュアキーパーの施工で基本動作を学んでからクリスタルキーパーの施工を練習し、点数を付け、上達の具合を確認するというものです。

もう一つ、この美園店と茨城県の店舗でも毎月勉強会を実施しています。キーパー技研のインストラクターに協力してもらい、少人数で行っています。ただし、8月、12月、花粉の時期の4月は、繁忙期なのでひたすら盛り上がるがテーマになっています(笑)。

勉強会を実施することにしたきっかけは女性スタッフの育成です。当社は女性スタッフが多く、とても頑張っています。もっと成長してもらうために研修などに行かせたいのですが、育児などでその時間がないスタッフも多くいます。そこでインストラクターに相談したところ、店舗で上達会や勉強会をすることになりました。

カリキュラムは「Web」「知識」「技術」の3つカテゴリがあり、毎月そのうちの2つを午前と午後に分けて実施します。「Web」では店舗ページを確認し、常に新鮮な情報に更新しています。「知識」ではキーパータイムズやプロショップ通信を使って、コーティングや商品についての新しい情報を学んでいます。また「技術」ではクリスタルキーパーを中心としたトレーニングや引き渡しのロールプレイング、サイドメニューの正しい施工方法などを勉強しています。

上達会を年間計画の中に効果的に取り入れて、受注の底上げを図っています

岡重(株)エッソ富士宮バイパス店 渡辺 光 統括課長

身体が楽になり、手数が減って仕上がりがよくなった

実をいうと去年の夏までは、正直そんなに洗車・コーティングに力を入れてはいなかったんです。洗車は好きで、ピュアキーパーの施工には誰にも負けない自信はあったのですが、本腰を入れられる状態になったのは、5、6年前くらいにこの店に移ってきたときです。上達会をやると思ったのは、ハイブリッドレジンがレジン2になったことです。やり方が変わっているということを知り、一からちゃんとした施工技術を身に付けたいと実施しました。やってみて、これまでの自分の施工との違いに気づきました。身体が楽になり、手数が減って仕上がりがグンとよくなりました。

上達会で、自己流になってしまった動きのクセを修正する

上達会は年に1回、年間計画の中に組み込んで、今年で3回目です。

1回目では正しいやり方を身に付け、2回目からはクセの修正を主にしています。正しい

女性スタッフが社内コンテスト1位に!

上達会をしてから、受注率が高まったのはもちろん、スタッフのモチベーションがかなり上がりました。ちょうど先日社内のコーティング技術コンテストがあったのですが、当店の平井が1位を獲得しました。まだ働き始めて1年半くらいですが、すごく成長しています。今では私の施工にも指摘が入るんですよ。「マネージャー、そのやり方違いますよ」とか「ガラスフッ素の効果って分かりますか?」と言われて、洗車・コーティングに関しては頭が上がりません(笑)。入ったばかりのときは、オイルやタイヤなどを買ってもらえなくて悩んだり、お客様に良かれと思ってやったことを逆に怒られてしまったり、気持ち的に強くないのかなと心配していました。でも根はすごく真面目で、下の子たちのことを考えたり、忠実に仕事をしてくれていたのです。このままモチベーションを下げちゃってはいけなくて、何気なく「コーティングの資格を取ってみたいか?」と声をかけたんです。昨年6月に2級、11月に1級を取得しました。そして明るく年の1月から勉強会に参加してもらっています。本当にびっくりするくらい変わりました。

学んだことを後輩に教え、お客様の接客へ活かす

施工で分からないところやうまくいかないところがあると、インストラクターの方に質問し、技術をめきめきと高めていきました。上達会で教わったことは、すべて後輩スタッフに教えて共有しています。また、普段疑問に思った

ことを上達会で確認し、そこで教わったことはお客様との会話にも活かしています。例えば「フッ素とシリコンの違いは?」とお客様に聞かれたら、これまで耐久期間くらいしか言えなかったのが、フッ素のメリットを具体的に答えることができるようになり、シリコンより高額でも受注できるようになりました。

上達会は技術や自信が身に付きます。それと同時に知らないうちに知識も身に付いていきます。その自信がもっとうまくなりたいたいという向上心につながり、高い品質につながっていくんだと思います。



高橋マネージャー(右)と社内コンテストで優勝に輝いた平井美保さん(左)



真剣な眼差しでインストラクターにレクチャーを受ける平井さん。[ただ“作業”するのではなく、作業の“意味”を意識することを心がけています]

がやってきて、間違いを指摘されたこともありましたが、コーティングはこれだけ自信があったのに、サイドメニューが意外ときちんと施工できていなかったことに、自分でも愕然としましたが(笑)、そういうことも教えてもらって助かっています。

インストラクターとマニュアル以上のもっと細かい技術を語り合うこともしばしばです。この関わりもまた、お店全体のモチベーションを維持し、高めてくれているんだと思います。



小林マネージャー(左)、渡辺統括課長(右)と期待のホープ工藤さん(中央)

「上達会」ではこんな技術が学べます!

上達会とは、当社インストラクターがお店に伺い、クリスタルキーパーの技術向上を図る実践的な研修です。ピュアキーパーでコーティングの基本動作を身に付け、クリスタルキーパー作業のポイントとコツを学びます。少人数制なので一人ひとりの動きのクセを修正し、無駄なく効率的にキレイにできるようにします。

①ピュアキーパーの作業を通して、キーパーコーティングの基本の動きをマスター!

スポンジの大きさや持ち方、手の動かし方、手数、車に対する立ち位置など、ピュアキーパーと爆ツヤの作業およびクリスタルキーパー施工は基本的に同じです。まずはピュアキーパーを練習し、基本動作をマスターします。

②基本の動きを応用し、爆ツヤの作業を行います。ケミカルとパネルの隙間に入れないのがポイント!

ケミカルの適量を知ることで効率よく下地処理ができます。またケミカルをパネルの隙間に入れないようにすると洗い流し時間が短縮できます。スムーズな施工が身に付きます!

③クリスタルキーパーの施工は、移動式ワゴンを使い効率的に。ガラスコーティングは、水でベタベタにして施工するのがポイント!

移動式ワゴンを使うと、道具が1ヶ所にまとまってすぐに手に取れるので、ケミカルやクロスを持ち替えがスムーズにできます。またガラスコーティングは、水を多く使うことで、スポンジやクロスが滑りやすくなり、ムラなく、キレイに仕上がります。

④レジンコーティングの拭上げは、「キレイなクロス」を使うこと、「4面拭き」が重要なポイントです

レジンコーティングの拭上げに苦手意識を持っている方が多くいらっしゃいますが、状態の良いレジンクロスを使えば、大丈夫!1回の拭上げの精度が上がります。レジンクロスは4面使い、キレイな面で拭くことで、レジンの残りがほとんどなくなります。仕上がりの品質の確認にかかる時間が大幅に短縮できます。

⑤クリスタルキーパーを最初から最後まで通して施工して最終確認をします

きちんとした品質のクリスタルキーパーが、適正な時間(Mサイズ:90分)で施工できるようになったか確認します。上手くなったことを実感していただきつつ細かい修正をすることで、自信を持ってクリスタルキーパーを施工できるようになります!