

# クリスタルキーパーが大好評! ハイレベルな

**2** 全国総合入賞店舗レポート  
**3** 回連続総合優勝の影には、コツコツとした努力の積み重ね!!  
 全国総合専門部門 **1** 位 / 関西ブロック1位  
**K'zCorporation @AQUA**

「前回の夏の選手権と変わらず、特別なことはしていない」と今井店長。業販で販売された車両には、後日店舗より施工証明と普段のお手入れなどの細かなアドバイスを添えるだけだったという。しかしそれが普段の洗車や翌年の再施工につながっていくというのが今井店長の戦略だ。その他、インターネットやホームページを見た一般のお客様からの問合せ・相談が選手権を重

ねるごとに日増しに増えていったのも今回の勝因だ。やはりインターネット、とくにブログは生命線だという。輝かしい勝利の裏には、日々のコツコツとした努力がある。そして努力を重ねたゆえのお客様の信頼がある。

**ブログのこまめな更新も生命線!!**



**3** 全国総合入賞店舗レポート  
**「聞く姿勢」「チームワーク」で、お客様に感動を!!**  
 全国総合 **2** 位 / 九州・沖縄ブロック2位 (有)白石石油店 庄内SS

(有)白石石油店庄内SSは福岡県飯塚市の旧バイパス沿いにあるフルサービスのお店。今年の8月5日にキーパープロショップとしてリニューアルした。「365日の活動が大事だ」と佐管所長は語る。とにかく挨拶が基本。外から聞こえる「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」の元気な声は素晴らしい。選手権時のコーティング施工台数の約半分は、近所の企業や病院関係者、役所、福祉施設などの会社関係が占めた。日頃から施工していただいているお客様に告知チラシを渡して、職場に持って帰ってもらい、後日挨拶に行き、年末の車のキレイをお手伝いさせてもらう。店舗に来たお客様から輪を広げていく営業活動だ。5台まとめて施工すると10%引きになるようなサービスをつけた。スタッフ全員が付き合っている団体すべてを一覧にして、受注に結びつくまで活動する。ポイントは引き取り納車。持って行くのは面倒くさいけれど、仕事中にキレ

いにしたい。そんなユーザーの気持ちをしっかり形にしたサービスだ。また同店ではユニークなキャンペーンを実施。10日前予約で10%割引の他、2台を施工すると各1台1,000円ずつ割引、多くの人が2台では終わらず、3台4台と持ってきたそう。予約の声かけなども行うが、あくまでアピールせず案内するだけ。「大事なことは聞きやすい環境を作ることだ」と佐管所長。日頃から聞く姿勢を持っているので、向こうから問合せしてくれるのだ。品質についても同じ聞く姿勢を大事にし、「前回タイヤハウスの周りが少し汚れていたよ」などの声が聞き取れるので、品質は大きく変わる。「こちらの品質を押し付けるのではなく、お客様の求めているものを提供することが品質です。他の店舗で洗車してもらっても全然かまいません。差が分かって、必ず帰ってきてくれるからです」と佐管所長は自信に満ちた笑顔だ。上下関係なくみんなで力を合わせ、た

くさんの車を施工した上、事故なし、キャンセル3件、クレーム0件。感動することで、人は誰かを感動させることができる。元気の良さやチームワークの良さを感じ取れた。



**お客様の求めるものを提供するのが「品質」!!**



## 《ブロック別入賞店コメント》

<p>【北海道・東北ブロック】</p>	<p><b>1位(全国22位) (株)弘善商会 Dr.Drive和徳新道店</b>  <b>雪に負けないカーコーティング需要!!</b>                      会社全体で、キーパー選手権を利用させていただき、洗車収益の改善につながりました。店内受注100%、仕上りの確認100%実施で、雪にも負けないカーコーティングを合言葉に。お客様の期待以上に応えることを意識しました。</p>	<p><b>2位(全国24位) (株)弘善商会 弘前土手町店</b>  <b>悔しい2位!!</b>                      店頭でのチラシ配布と予約取り。前回施工させていただいたお客様へのTELフォローをしました。またWebを見ての来店や、口コミの効果もあり、多くの方に来店いただきました。社内でも、競争が激しく、毎日の様に状況を確認し、スタッフのモチベーション維持に努めました。</p>	<p><b>3位(全国44位) ミヤセキ(株) セルフ長町</b>  <b>前年に続き入賞できてうれしいです!!</b>                      秘訣は特にありませんが、当たり前を常に当たり前でやり続けること。これに尽きます。また2回目のクリスタルキーパー施工のお客様も多く来店されたことによりスタッフ全員が同じ気持ちになって前向きに取り組めたことが良かったと思います。</p>
<p>【関東・甲信越ブロック】</p>	<p><b>1位(全国9位) (株)東日本宇佐美 296号船取線花輪インター</b>  <b>関東1位とったぞー!!!</b>                      コーティング・洗車の収益で500万円の目標を春から掲げ、しっかりと昨年の実績を確認・分析し、コーティング比率を上げることを重点に活動を行いました。12月に早期割引のコーティングDMを入れましたが、この反応が多くてびっくりやはリクリスタルキーパーを軸とした活動が功を奏し、お客様に喜ばれたのだと思います。</p>	<p><b>2位(全国13位) (有)ハタヤ サンパティック石下SS</b>  <b>お客様の笑顔で頑張れた結果!</b>                      11月中旬頃から、年末のコーティングキャンペーンの手配りチラシを配布、その反応がとても良かったです。以前施工されたお客様にはDMをしっかりと出し、DMを見てのご来店がとても多かったです。ネットを見たよというお客様や、口コミからのご来店も多く、常にお客様目線で活動できたのが良かったのだと思います。</p>	<p><b>3位(全国34位) (株)東日本宇佐美 297号市原インター</b>  <b>4年連続ギネス達成!!</b>                      折込チラシの反応が悪く、11月から12月にかけて、約2000枚のポスティングを実施。これが反応が良く、コーティングの予約と施工につながることができました。後は店頭でスタッフ全員が、ご来店されたお客様に会話と提案をしっかりと行えたことが今回のもう一つの勝因になったのだと思います!</p>
<p>【中部・北陸ブロック】</p>	<p><b>1位(全国5位) 明石油(株) セルフ天王SS</b>  <b>やったぜ、1位! 夏のリベンジを果たす!</b>                      夏のリベンジを合言葉にクリスタルキーパー100台、東海ブロック1位を目標に頑張りました。11月より徹底した予約取りをしました。クリスタルを中心に提案した結果、クリスタルキーパー111台とたくさんのお客様にご満足いただけました。今後もお客様の満足を追求して上を目指していきます。</p>	<p><b>2位(全国8位) 遠鉄石油(株) キーパープロショップ森田店</b>  <b>クリスタル前年比180%。だが、課題が見えた12月</b>                      納得のいく結果を出すためにDMを既存のお客様に750枚とポスティング5000枚を配布。結果、クリスタルキーパー84台と洗車収益でギネスを達成!今後は来店したお客様に100%リピートいただけるように、お礼DMやアフターフォローがキチンとできるように活動します。</p>	<p><b>3位(全国23位) 明石油(株) セルフ入野SS</b>  <b>まだまだいける。社内のライバルと切磋琢磨。</b>                      11月末時点で100件以上の予約を取り、社内のライバルであるセルフ天王SSの刺激もあり頑張りましたが3位という残念な結果。クリスタルの台数と洗車収益は共にギネスを達成しました。今後はセルフ天王SSと切磋琢磨してたくさんのお客様に「新しい洗車文化」を提供していきます。</p>
<p>【関西ブロック】</p>	<p><b>SS1位(全国7位) 井谷石油(株) Dr.Drive榛原SS</b>  <b>あきらめない!! 根性で乗り切る!!</b>                      選手権10日報では44ポイントとまさかの事態に!店舗での声かけ、リピーターの方々に紹介してもらうことを徹底し20日報では僅差の2位になりました。スタッフのモチベーションも一気に上がり、ラスト10日は「根性」だけで乗り切りました。本当にスタッフ全員で勝ち取った関西1位です。</p>	<p><b>2位(全国17位) 三和油業(株) キーパープロショップ明舞</b>  <b>記憶と記録に残る12月</b>                      高性能コーティングの予約・案内を10月からしっかりと告知していたので12月の予約取りがスムーズに行えました。リピートの際にワンランク上のコーティング施工を希望されるお客様が多かったので、仕上りには絶対の自信があります。洗車台数440台、うちコーティング施工148台、売上415万でギネス達成!</p>	<p><b>3位(全国29位) (有)紀南石油販売所 新宮SS</b>  <b>ご紹介の連鎖に感謝!!</b>                      前回の年末はクリスタルキーパー40台でしたが、今回は80台施工と倍増!その要因はリピーターが30台来店し、そのお客様が家族や友人を紹介していただくことが多かったから。12月はたくさんのお客様から差し入れをいただき、信頼されているんだなと実感できました。</p>
<p>【中国・四国ブロック】</p>	<p><b>1位(全国10位) 四国石油(株) カーケアステーションセルフ今里町</b>  <b>提案力の向上でクリスタル101台施工!</b>                      接客マニュアルを見直し細かなところまで目を配り、クリスタルキーパーの提案ができました。店頭告知に使用したツール、新聞折り込み、ディスプレイを全て統一のデザインにしてお客様に分かりやすく、提案しやすい環境を作りました。</p>	<p><b>2位(全国15位) 四国石油(株) カーケアステーションセルフ綾南</b>  <b>接客を提案型に変え、コーティングを訴求</b>                      11月中に会員様に向けて個別でのDMを作成しました。内容はお客様個別に合ったコーティングのDMで、特に来店頻度の少ないお客様に対してはクリスタルキーパーの告知ができ、たくさんのお客様に知っていただき予約につながりました。</p>	<p><b>3位(全国21位) 折川興産(株) 阿賀駅前SS</b>  <b>目指せ! クリスタル100台施工!</b>                      去年クリスタルキーパー施工したお客様にDMを出したら、ほぼ100%の戻りがあったのでさらに告知を行った結果、新規が前年の倍になり103台のクリスタルキーパー施工になりました。ガラスコーティングで1年耐久がユーザーの欲求と合うのを実感しました。今年は資格者を増やして技術力を上げていきたいです。</p>