



サンアイ自動車(株)

1320.5 ポイント

再施工のお客様にTELフォローを開始。リピーターの言葉に自信が高まった

今までは販売した車にのみ施工をしていました。作業に追われることが多く、再施工のお客様まで手が回らなかったためです。作業日報をパソコンでのデータ管理に変えたことにより、無駄な段取りがなくなり、再施工のお客様へTELフォローをする時間ができました。お客様の反応は上々で、100件中30件のお客様が12月に再施工されました。



昨年の技術コンテストで悔しい思いをしました。それから毎月、上達会を受けています。スタッフ5人の技術力が上がり、施工の多い日も苦勞なくなりました。これからまだまだ受入れができると感じています。実際に1月は12月以上の施工台数を予定していますが問題ありません。

再施工のお客様へのお引渡しでたくさんの方の言葉を学びました。今までは販売時のみの施工だったので、その後どうかを聞く機会がありませんでした。お引渡し時に、本当に役に立っていることが実感でき、みんな自信がついています。軽やコンパクトカーが多いのでお客様は女性が多いのですが、お手入れがすごく楽だと喜んでいただいています。最高に嬉しいです。

全国総合 4位 (茨城県1位) セキショウカーライフ(株) D.Dセルフ電ヶ崎店

1130.5 ポイント

技術コンテスト全国6位を最大限に活用「聞く受注」でダイヤ・アラカルトが劇的に増加

2016年にキーパー技術コンテストの全国6位になって、私(根本さん)がマネージャーとして赴任したのが4月。技術力には自信を持っていたので、キーパーコーティングに力を入れていくと決めました。



まずは店頭告知用のチラシや声掛け、Webなどで技術コンテスト全国6位になったことをアピールし、告知を強化しました。特にWebからのコーティング来店がかなり増えましたね。また、たくさんの新規施工もお任せいただけました。

今までは一方的にこちらが売りたい物を「これ良いですよ」と声掛けていました。時間をかけてお客様の話を聞くと、たくさん話してくれます。受注に時間はかかりますが、お客様の潜在的に欲しい物がわかり、提案できるようになりました。結果、コーティング施工も増えましたが、ダイヤモンドキーパーやアラカルトが劇的に増えました。1年後のリピーターが絶対あると思うので、次の選手権が楽しみです。

全国総合 5位 (茨城県2位) セキショウカーライフ(株)ビールビー境店

1077.5 ポイント

手洗い洗車のお客様を増やして勝負! すべてのお客様に声掛けが基本中の基本



実は、普段は手洗い洗車の受注がほぼありません。全国入賞するにはお客様数が圧倒的に少ないと感じていました。そこで1台分の給油レーンを手洗い洗車レーンとし、手洗い洗車ができることをアピールし、店頭で声掛けを徹底し、手洗い洗車のお客様を増やしました。洗車の作業終了後はコーティングしたらもっとキレイになることを伝え、時には1パネル施工もしました。結果、たくさんの12月のコーティング予約につながりました。

店頭活動は基本中の基本、すべてのお客様に声掛けをすることがポイントです。そして「せつかくの12月ですのでキレイにしませんか?」と伝えることです。Webの店舗情報は、お客様が見やすいようにスマートフォンを見て確認しながら修正しました。写真を軽くし、ページがすぐ開くように配慮しました。

リピート活動のDMや電話フォローもしっかりしているため、毎年施工台数も増加しています。次の目標は全国3位以内を目指します!

全国総合 6位 (殿堂入り) マツハヤ石油(株) D.Dルート・エムテトセ給油所

1035.5 ポイント

コーティング専門ブースが完成! 「くるまキレイ 専門店」を目指して健闘



お客様の車をキレイにする店を目指すなら「まず自分たちから」と、店舗やゲストルーム、施工環境、Webページなどすべて徹底的にキレイにし、お客様を迎え入れる準備をしました。11月から店頭看板とポスター、店頭チラシ配布を実施。メール会員への配信をしました。予約取りも開始し、11月中に63台の予約を獲得できました。

受注と引渡しは時間をかけても良いと決め、「お客様がどのようにキレイにしたいのか」をしっかりと聞くことを徹底。アラカルトが格段に増えました。11月下旬にコーティング専用ブースが完成し、施工に集中できる環境が、品質やお客様の満足度向上につながっています。また、洗車のみご利用の常連のお客様が、コーティングに興味を持たれるようになりました。



全国総合 7位 (大分県1位) 吉伴(株) D.Dセルフ東高城店

1017.5 ポイント

前回の初出場部門1位がスタッフの意識を変えた! 火山灰で汚れた車をダイヤでキレイに!

ダイヤモンドキーパー42台、ダブルダイヤキーパーを7台。昨年に比べて大幅に施工することができました。理由は阿蘇山の噴火でした。噴火の影響で多くのお客様の車に水シミや小キズが付き、困っていらっしゃいました。

一昨年は、クリスタルキーパーが人気でしたが、今回はダイヤモンドキーパーが支持されました。分厚い被膜が塗装を守ることでおお客様の信頼を獲得できました。

一昨年、初出場部門で1位を獲得して以来、遠い地域からのご来店、お問合せも増え、スタッフみんなの責任感や緊張感が増しました。それによってスタッフの商品に対する知識も向上する結果となり良かったと思います。

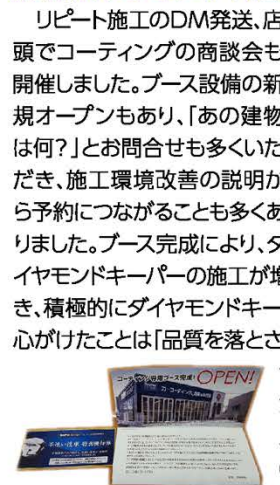
車が汚れやすい地域のため、たくさんのお客様に私たちのキレイをきちんと提供し、たくさんのお客様を増やせば、選手権全国優勝も夢ではないと考えています!



全国総合 8位 (静岡県1位) 岡屋(株) キーパープロショップ エッソ富士宮パバイス店

972.5 ポイント

昨年8月にオープンした新設ブース。好環境の中でダイヤ施工が増えた



リピート施工のDM発送、店頭でコーティングの商談会も開催しました。ブース設備の新規オープンもあり、「あの建物は何?」とお問合せも多かった。施工環境改善の説明から予約につながることも多くありました。ブース完成により、ダイヤモンドキーパーの施工が増えました。知識と技術も向上していき、積極的にダイヤモンドキーパーを案内することができました。心がけたことは「品質を落とさない、仕上がりの品質と引渡しを大切に」です。結果、「想像以上の仕上がりがだね」と多くの喜びの声をいただきました。ダイヤモンドキーパーの施工が増えた関係で収益も伸びています。

全国総合 9位 (千葉県3位) (株)東日本宇佐美 流山街道SS

951.5 ポイント

予約は12月28日まで。残りの3日は新規顧客のために開けておく



夏の選手権入賞の数店舗に足を運び、どのような環境で施工し、受注や接客を行っているかを調べ、自店の改善に努めました。施工管理シートを使い、リピートと既存のお客様の以前の施工内容が明確に分かるようにしました。3年目に入ること相当数のリピート施工も増えました。とにかく無理に売らないこと。品質を第一に考えてきました。リピートのお客様への予約を28日までとしました。残りの3日間は新規のお客様が多く来店されており、毎年機会損失をしていたので、思い切って最後の3日間は予約をやめました。これが見事に成功し、たくさんのお客様のコーティング施工につながりました。

夏に選手権入賞の数店舗に足を運び、どのような環境で施工し、受注や接客を行っているかを調べ、自店の改善に努めました。施工管理シートを使い、リピートと既存のお客様の以前の施工内容が明確に分かるようにしました。3年目に入ること相当数のリピート施工も増えました。とにかく無理に売らないこと。品質を第一に考えてきました。リピートのお客様への予約を28日までとしました。残りの3日間は新規のお客様が多く来店されており、毎年機会損失をしていたので、思い切って最後の3日間は予約をやめました。これが見事に成功し、たくさんのお客様のコーティング施工につながりました。

全国総合 10位 (鹿児島県1位) 日米産油(株)D.D始良パバイス店

950.0 ポイント

受注を「メニューの確認」から「お客様と会話する」に変えた



「お客様が喜びから、コーティングが大好きです」。飛躍はこの言葉から始まりました。ダブルダイヤキーパー(19台)、ダイヤモンドキーパー(13台)の施工が増えました。10月下旬頃から予約取りをはじめましたが12月はまだ先の話のため、案内が中心となりました。それでも12月のコーティング受注の40%が、この活動からの予約でした。昨年までは予約のお客様には、本日の予約内容(メニュー)だけを確認し、即施工に入っていました。それを今年は、コーティングが大好きな畦浦チーフが中心となり、予約当日、お客様とたくさん話をするように変え、必ず車の状態を確認しました。その結果、ピュアキーパー予約のお客様が、クリスタルキーパーに変更となったり、クリスタルキーパーからダイヤモンドキーパーへ変わるケースが多くなりました。



(株)照沼商事 D.Dセルフワンナップ店

537.0 ポイント

コーティングブースが大活躍! ありとあらゆる方法で洗車・コーティングをおすすめ

店舗全面改装をし、10月14日にリニューアルオープンしました。コーティングに力を入れるため、コーティングブースも作り直しました。店頭などで洗車のお客様にコーティングをおすすめするのですが、「あのブースで施工します」と言うと、すごく説得力がありました。また風もなく暖かい環境で施工ができるので、施工時間の短縮と品質のアップに大きくつながりました。

12月はお客様が車をキレイにしたい時期なので、できる活動はすべて行いました。店頭では洗車とコーティングの声掛け、洗車時にはコーティングのご提案をしました。またメール会員へもメールでお知らせしました。車販売も行っているため、販売した車にコーティングのセット販売など、ありとあらゆる方法でお伝えしました。施工台数が増えてくると、施工にみながる自信が出てきました。そうなることさらに自信を持っておすすめできるようになりました。1年後は必ず全国10位以内に入ります!



初出場部門 全国順位

順位	店舗名	ポイント	順位	店舗名	ポイント
2	日石レオ(株) D.Dセルフ水津清西店	440.0	14	出光リール販売(株) セルフ伊南郷SS	286.5
3	垣見油化(株) D.Dオートショ吉野寺	429.0	15	関NEOS(株) D.D盛岡TS	275.0
4	吉良イイト(株) キーパープロショップ 西尾店	422.0	16	関九州(株) 米良給油所	273.0
5	照沼商事(株) 東海SS	411.0	17	緑松(株) 関日南給油所	270.0
6	ヤマト(株) フラワ松庵SS	410.0	18	中央石油(株) 新小郡店	263.0
7	関NEOS(株) D.D藤原SS	369.0	19	関NEOS(株) D.D太田下浜田店	261.0
8	関(株) スタジオン鶴見SS	359.0	20	東日本宇佐美 横浜本牧	251.0
9	照沼商事(株) D.D東海SS	347.5	21	栗田石油(株) 海岸通り店	244.0
10	照沼商事(株) D.DHAPPY(株)SS	323.5	22	東日本宇佐美 伊勢原東部工業団地	242.0
11	関NEOS(株) D.D北里店	309.0	22	関NEOS(株) 北北上TS	242.0
12	両毛丸善(株) 宇都宮下平出	295.0	24	吉田商事(株) 鳩原SS	231.0
13	照沼商事(株) D.Dアビレ-ロードなかSS	292.5	25	関NEOS(株) 甲府東TS	227.0