

「キレイを、長く!」のカーコーティング

Keeper TIMES

「キーパータイムズ」 2015年 8月号 vol.150

発行所/KeePer技研株式会社 愛知県大府市吉川町4-17
TEL.0562-45-5258 FAX.0562-45-5268

発行人/谷 好通

発行部数/20,000部

(札幌、仙台、新潟、東京、神奈川、名古屋、大阪、広島、福岡、鹿児島)

<http://www.sensya.com>

キーパー コーティング 検索 ☎ 0120-517-158

無断コピー・複製を禁ず

キーパーラボ岡崎店店長になって気づいたこと

お客様の喜びが、私たちの喜びです!

KeePer技研に入社、福岡営業所に配属され7年。副所長を勤めていた進藤洋樹。キーパープロショップのレベルがどんどん上がる中、福岡営業所としての力不足があり、7月16日より、キーパーラボ岡崎店店長として、久留米市に愛する家族を残して単身赴任。初めての愛知県の猛暑の中、初めて店舗に立つ進藤店長に率直な思いを聞いた。

愛知県の暑さにびっくり! まさに体力勝負ですね!

福岡営業所のある久留米市から単身赴任でキーパーラボ岡崎店の店長となりました。家族は奥さんと子どもが4人。中1、小5、小3、年中で男2人女2人です。月に1度は帰っています。毎日子どもとはLINEをしています。奥さんとは用事があるときだけ連絡しています(笑)。

こっちにきてびっくりしたのは、この暑さ!福岡も暑いですが、こっちは日陰でも暑い!!7月16日付でキーパーラボ岡崎店の店長に配属になったのですが、ちょうど梅雨があけて暑くなってきた時期ですよ。来てから2、3日目がかろうど土日だったので、ものすごく忙しくて。そこから今日までほとんど雨降っていないですからね。39歳、体力的にしんどいですね(笑)。休日は半日ぐらい岩盤浴に入っています。



ただキレイにするのでなく どうしてキレイにしたいのかを 知ることが大切

年末年始やお盆の繁忙期に応援で店舗に入ったことはありましたが、単に作業の手伝いだけでした。店長として、がっつり受注から引き渡しまで関わっていくことで、これまで以上にお客様に対する責任を感じるようになりました。また、営業のときには見えなかったものがたくさん見えてきました。

例えば、車を預けて出かけたお客様が帰ってきたことや、ゲストルームが暑くなっていることに気づけなかったり、スタッフに休憩を取らせていなかったり、お客様やスタッフ、お店全体を見ていなければなりません。特にお客様から学ぶことは本当



に多いです。

先日ダイヤモンドキーパーを購入いただいたお客様と会話だけして、施工前の車をきちんと見なかったんですね。施工はスタッフに任せて仕上がりを確認したらシミが残っていたんです。作業として、シミ取りは入っていませんでしたが、お客様はシミが取れてキレイになったほうが絶対に良いに決まっていますよね。事前に「このシミ気になりますよね」と車を一緒に見て会話すべきだったと教えられました。お客様の期待に応えるためには、ただ作業して、ただキレイにするだけではダメで、「どうしてキレイにしたいのか」をちゃんと聞いておかないといけません。



エネルギー源は 「お客様の喜び」

まだまだ学ぶことはたくさんあります。でも、お客様がお帰りの際、車の窓越しに、目と目があって笑って手を上げてくれた瞬間は、本当にうれしいですね。もしお客様が目を含ませてくれなければ、それは納得してないか不満があるからです。想像以上に驚いてくれるお客様もいて、「ありがとう」の言葉をいただいたり、お客様の喜んだ顔を見ると、疲れを忘れてしまいます。

暑い中でも店舗スタッフが頑張っ、しかも楽しそうに働いているのはこれだなぁと思いました。店舗スタッフの働くエネルギー源はやっぱり「お客様」なんですよ。お客様の喜び顔が、スタッフの喜びになって、働く喜びになっているんだなぁと実感しました。だからヘトヘトになっても、水分や



キーパーラボ岡崎店 店長
進藤洋樹

塩分を補給しながら汗だくになって一生懸命施工する。引き渡しのときは汗を拭いて、誰もが疲れた表情から、自然と笑顔に変わります。声もワントーンあがります。スタッフは皆、お客様のことを心から好きなんだなと思います。人間が好きなんだなと思います。私も、もっとお客様とよく話して、知って、好きにならなければなりませんね。

店長として、課題は山積 他店の店長と情報交換を密に

店長となってまだ1ヶ月ほどなので、他店の店長と密に情報交換をしたり、業務のことを教わったりしています。予約状況が毎日変わってくるので、予想がはずれて忙しくなったときは、上司や部下にお願いして人を増やさなくてはいけなかったり、シフトを組むのも難しいです。

ウェブの構築や設定もやらなきゃなと思ってはいるんですが、業務のことで精一杯になってしまっ...

営業のときは施工店の方に「ウェブは効果があるんだから、頻繁に更新してください!」と言っていたのにもかかわらず、全然できてなくて。福岡の施工店の方から「全然更新されてないね~」「あの内容じゃつまらないね~」と電話いただいたりもしました(笑)。キーパータイムズの月次実績報告も見ていただいているようです。岡崎店は三河地区のキーパーラボの中で目標数字が一番高いのもあってけっこう注目していただいているようで、未達のときは施工店の方に見られてしまうため、部下には言えないプレッシャーです(笑)。



スタッフ一人ひとりの 知識と気持ちを高めたい

目標予算を達成するためには、お客様がすべて。お客様と接するのは私だけじゃないので、スタッフとのコミュニケーションは大事にしていきたいと思っています。スタッフ間のコミュニケーションがうまくいっていないと、お客様にも伝わってしまいますから。12ヶ月を通じて、スタッフに気持ち良く働いてもらうのが店長の役割でもあります。誘導など少しのことでも、やってもらったら「ありがとう」と声をかけるようにし、スタッフにもそれが浸透しはじめています。

店長として成長するためには、部下を成長させることだと思っています。自分と同じレベル、同じ気持ちを持つスタッフが増えていけば、それが店全体の成長にもなります。作業的な技術は十分にあるので、スタッフ一人ひとりの知識と気持ちを高めていくことで、店舗全体の底上げをしていきたいと思っています。

まだまだ残暑が厳しいですけど、キーパープロショップや施工店の皆さんも汗だくで頑張っていると思うます。皆さんに負けないう、バテないう、頑張ります!!

