

新発見!

昨年6月スタート!『新Web予約システム』は、 受入れ=来店客数が自然と増える仕組みだった

「新Web予約システム」で 来店客数、新規顧客、 高付加価値コーティングが増加

キーパーラボでは、昨年6月より、従来の「Web予約システム」を進化させた「新Web予約システム」を、約半年をかけ、実際の運用の中で数多くの不具合、改修を加えつつ、最需期である12月を通しながら、現在も使用しています。

従来のWeb予約システムは、お客様から希望の日時・コースを、Web上で申し込んでいただき、その情報を受け取った店舗は、お客様へ電話もしくはメールで連絡を入れ、予約を確定させる仕組みでした。

一方、新Web予約システムは、Web上で、お客様が店舗の予約(混雑)状況を見ることができ、24時間いつでも希望の日時・コースの予約が完了できる(予約完了はSMS※にて、お客様へ通知)仕組みへと変更したものです。

その結果、来店客数の増加、新規顧客の増加、高付加価値のコーティングの増加と、驚くほどの効果がいくつも出ています。※ショートメッセージサービス

3年目の眞面店が、新Web予約システムで 2年目のジャンプを超え、 前年同月比200%の大躍進!!

その一例として、キーパーラボ眞面店の大躍進が目を見せます。

眞面店はオープンして3年目。キーパーラボの特長である、リピートのお客様と、その評判などから新規のお客様が増え始め、前年対比で150%~200%以上となるオープン2年目のジャンプを経て、この1月に、3年目でさらなる前年比200%の大躍進をしたのです。

その理由は、お客様の利便性が格段に上がった新Web予約システムにより、「受入れ=来店客数が、自然と、かつ大幅に増加」したためでした。

●キーパーラボ眞面店の実績比較

	2020年1月	2021年1月	前年同月比
来店客数	144台	291台	202.1%
新規客数	43台	76台	176.7%
Web予約数	42件	192件	473.8%
クリスタルキーパー	15台	32台	213.3%
ダイヤモンドキーパーシリーズ	11台	12台	109.1%
EXキーパー	-	7台	新商品により純増
平均単価(1台あたり)	12,641円	12,548円	99.3%
実績	1,820,311円	3,651,548円	200.6%

Web予約数が約4.7倍! Web予約率は68%!

Web予約数が前年の約4.7倍、 来店客数の前年同月比が202%に!!

新Web予約システムにより、お客様の利便性が各段に上がった結果、Webの予約数が前年の1月に比べ、約4.7倍増(473.8%)し、予約数全体に占めるWeb予約の割合は、68%に達しています。

新規客数が前年の1月に比べ、76%増加。それ以上に来店客数が202.1%と倍増していることを見るとWeb予約システムが集客に大いに貢献していると考えられます。

予約のお客様が増えたことで、 飛び込みのお客様と電話対応が激減し、 お客様の要望をしっかりと聞く時間が増えた

この眞面店の大躍進は、単にWeb予約ができるようになったということだけが原因ではありません。新Web予約システムで、予約が簡単かつ店舗の混雑状況が見えるようになったことにより、飛び込みのお客様が激減し、店内が混雑すること

がなくなりました。

また、電話予約の応対(Web予約を確定させるための電話連絡も含め)も激減。そのため、受注、とりわけお客様と一緒に車を見る、ご要望を詳しくお聞きすることに時間がさけ、集中できた結果、平均単価も前年とほぼ変わらない12,548円と高い次元で実現し、かつ安全に、お客様に不快を与えることのない運営をすることができ、前年比200%の高実績となっています。

システムの画面上で、 知らず知らずにお断りしていることも。 店舗都合で時間を調整しないよう改善

従来のWeb予約システムでは、お客様の希望をWeb上でお聞きし、店舗側の都合を入れ、お伝えしていたため、結果として多くのお断りをしてしまっていたことに気付かされました。これはWeb予約だけでなく、日常、店頭や電話で受けた際も同様です。何気なく、知らず知らずのうちに断っていたWeb、電話、店頭での「お断り」を、新Web予約システムは一挙に解決し、お客様の都合で自然に受入れが可能となるシステムであったことが分かりました。

ただし、気を付けなければならぬ点も見えてきました。システム上、お客様から10時にコーティングの予約が入ると、店舗側の予約としては「10時~11時」の1時間分が予約として確保されます。すると、「この先11時にもう1件予約が入ると、次のお客様をお待たせしてしまうといけないから…」と1時間の予約の枠を、無用に2時間、3時間に店側の都合で伸ばしてしまつたこと。店側の都合を入れてしまうと、本来11時以降に予約ができるはずが、「予約不可」と表現されてしまい、予約ができない状態=お断りの状態を作り出してしまいます。いざ店舗へ行ってみると、1台のお客様の予約しかないため、店舗がガラガラに空いていて、お客様にとっても不快な思いを与えてしまうこともあります。

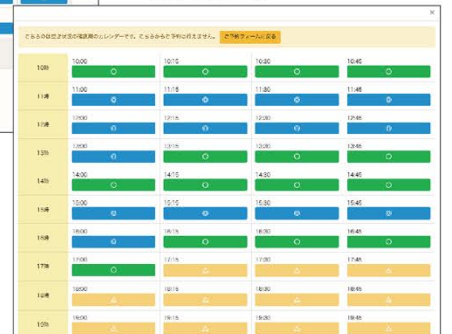
これを解決すべく、お客様から見た予約(混雑)状況の見え方や、店舗としての適正な予約枠の設定、調整の仕方を改善して、お客様にも、店舗にもますます利便性の高いWebシステムを構築中です。

●「新Web予約システム」のお客様の予約方法



◀お客様から見た1カ月分の店舗予約状況画面(パソコン画面)

▼お客様から見たその日ごとの店舗予約状況画面(パソコン画面)



店舗、車種、メニューを選択後、予約カレンダーが表示されます。その日ごとの予約状況を確認しながら、お客様は希望日を選択できます。その次に、その日の時間の混雑状況を見ることができ、15分単位で希望時間を選択することができます。

**新Web予約システムは、キーパープロショップ仕様にバージョンアップ中!
具体的な内容は、次号でご紹介!**