

▶必見!!「車検」+「コーティング」成功テクニク

車検時にコーティングをご提案したことで成約率をアップさせた3つの店舗にインタビュー。
ここから多くのヒントを得て、車検シーズンに備えましょう!

押し売りはNG!2枚の見積書で成約率UP

日新商事(株)Dr.Drive小杉店 高橋マネージャー



店舗の外観です。同じ色の車(法人取引先の営業車)を6台同時にピュアキーパー施工しています



EVの急速充電器を設置している店舗はめずらしい



ゲストルームは併設のケンタッキーフライドチキンと共用。コーティング施工車の写真が掲示されています



2種類の見積り書と折込チラシで、お客様の立場に立った提案をしています

指定工場として、整備士5名、検査員3名、ピット2レーン、検査ライン1レーンを有する小杉店。お客様に2種類の見積書を提示することで、車検・コーティングともに高い成約率を誇っています。

- 実績を教えてください。
車検は月平均で70~80台、その中で約3割(20台前後)のお客様にコーティングをご利用いただいています。
- コーティングを提案するにあたって心がけていることは?
車検のお見積りを作成する際、必ず事前点検のためにリフトアップしますよね。そのとき、ステップや下回りの汚れ具合などをよく観察すると、駐車環境や普段の使い方が大体わかるんですよ。そこで、ダイヤ・アクア・クリスタル、どのコーティングが一番びっぴりなのかを考えてから提案するようにしています。
- ピュアキーパーは提案しないのですか?
車検は、まる1日車を預かりしますよね。時間に余裕がある分、比較的施工時間のかかる3つのコーティングのいずれかをご案内するようにしています。短時間でできるピュアキーパーはいつもの洗車のときにおすすめています。
- 2枚の見積りを作成しているのはなぜですか?
最初からコーティングの施工料金が入った見積りを出すと、車検そのものが高いつか、押し売りっぽいイメージを与えてしまうからです。ですから、まずは車検の項目だけが入っ

- た見積りでご説明します。説明が終わったら、「車検とは関係ありません」と前置きした上で、コーティングの施工料金が入った見積りを出しています。
- どのメニューが人気ですか?
半数以上がクリスタルキーパーですね。1年ごとという施工サイクルや車検費用と合わせた金額も、お客様に受け入れられやすいようです。
- お客様の反応はどうか?
車検(整備)を受ける前と後の違いを感じることはまちまちですが、コーティングについてはすべてのお客様に明らか違いを感じていただけるようになったと思います。引き取りにみえたお客様みなさんに「めちゃめちゃきれいになったね」と言っていたいただけます。
- その他の提案ポイントは?
フロントのスタッフが、車検や整備に関するだけでなく、コーティングに関する受け答えがちゃんとできるかが鍵になると思います。今後はコーティング技術1級資格者を増員(現在は2名)し、受注率50%を目指します。

最速90分で「車検」+「コーティング」。2回目の車検が大きなチャンス!

(株)東日本宇佐美 カーケアショップ和光店 和田店長



広いゲストルームでは、常時キーパーのCMを流しています



実車がミニカーに見えるほどの大看板



ゲストルーム入り口脇にあるキーパーの特設コーナー



交通量の多い抜目通り沿い。「車の汚れ何でも取ります!」はもちろん、ヘッドライトのPOPが特に効果的とのこと

昨年12月にグループ初の洗車収益400万円オーバーを達成した和光店。「くるま生活応援隊」という肩書きどおり、給油以外のサービスを全て網羅しているという同店は、毎月180台前後、今年3月には300台以上の車検を予定しているというモンスターショップ。「2回目の車検がチャンスだ」というその理由は?

- すごい車検台数ですね!
当店のウリは最速55分でできる「クイック車検」。速さに魅力を感じていつもご利用いただいているお客様の他、最近では飛び込みで来店され、そのままゲストルームでお待ちいただくという方が非常に増えています。
- コーティングの提案はどうされていますか?
ゲストルームでお待ちいただくお客様がほとんどですので、車検整備の時間にプラス30分ほどでできるピュアキーパーがメインになります。もちろん、部品交換や基本整備以外の作業が必要になり、お車を預かりするお客様には、ダイヤモンドキーパーやクリスタルキーパーを提案するようにしています。
- 受注率はどうですか?
車検後2ヶ月以内の割引(ピュアキーパー1000円・高性能3000~5000円割引)期間も含めれば50%近くです。やはり早くしてお値打ちなピュアキーパーが1番人気ですね。
- ヘッドライト クリーン&プロテクトが大好評だそうですね。
ヘッドライト クリーン&プロテクトは70%近い受注率がありますよ。最近ヘッドライトのくすみによる照度不足の車が

- 増えているんです。今まではレンズユニットごと交換していましたが、部品代が高く(1つで2~3万円!)、作業時間もかかるので収益性が良くありませんでした。その点、このメニューはお客様にも私たちにも大きなメリットを及ぼしてくれましたね。
- 「2回目の車検がチャンス!」の理由は?
車検が伸びている現状、元々5年で買い換える予定だったのがもう1度車検を受けるというケースが増えています。また新車購入時に「5年保障のコーティング」と言われた方が、「リフレッシュしてもう2年乗ろう」とも思っています。このような方には、クリスタルやピュアキーパーのフルコースとヘッドライト クリーン&プロテクトの同時施工が好評です。
- 今後の取組みについて教えてください。
従来のポリマータイプに比べ、短時間ででき、持続期間や塗装の保護効果という点から、クリスタルキーパーガラスにも力を入れていく予定です。また、車検+コーティング以外に新たな取組みも検討しています。現状、ヘッドライトやエンジンルームの洗浄を洗車収益としてカウントしていませんが、近い将来これらを含めて1000万の収益を上げていきたいと思っています。

部分施工で体感してもらうことで、「キレイ」を印象づける!

コスモ石油販売(株)埼玉カンパニー 三条SS 野木店長

オープンして1年半、「洗車・コーティングは全て任せるとファンが増えてきました」と野木店長。その第1歩目は、キーパーの部分施工からスタートしたとのこと。



ピット&ゲストルーム。真っ赤な建物が印象的です



お礼DM。空きスペースに手書きでコメントを書いています



ゲストルームから洗車スペースが一望できます



給油客・通行車の両方から一目で車検料金わかるよう、量サイズの看板を10枚設置しています

- コーティングを提案するにあたって心がけていることは?
車検前の点検をする際に、整備以外のこともお客様というお話をするよう心がけています。例えばキレイなお車の方には「大事に乗られていますね、何かコーティングとかされているのですか?」など、何気ない会話からヒントを見つけています。
- 実績を教えてください。
立ち上げたばかりのお店ですので車検は月30台ほど、コーティングの同時施工も徐々に増えてきました。また最近では、車検1~2ヶ月後にコーティングを施工するお客様や、車検は他店で受けたが、コーティングは当店というお客様も増え、後日の施工も含めれば10台以上になります。
- 後日の施工が多い理由はなんですか?
金額的なことで、「奥さんに聞いてから…」という男性が増えてますからね(笑)。当店では車検後、ドアミラーやステップなど部分的にですがピカピカにしています。引渡しの

- 際「今回ご提案したコーティングで、お客様のお車はこんなにきれいになりますよ。いつでも結構です、お気軽にどうぞ」と。見積書をお渡しするだけでなく、実際に体感していただいた方が印象に残りますからね。また車検後のすべてのお客様に出す「お礼DM」にも、コーティングのことをメモ書き程度ですがご案内しています。
- どのメニューが人気ですか?
約7割がクリスタルキーパーです。塗装の状態に応じて、ポリマーとガラスを使い分けています。
- その他の提案ポイントは?
SSならではの「気軽さ」を出したいと思っています。給油ついでに何でも相談できるお店として、受付カウンターはいつでも座りやすいオープンな雰囲気を作り上げました。またカウンター横には、当店でコーティングを施工したお客様の車の写真を貼り出しています。きっかけ作りに役立っていますね。