

2021年11月11日から稼働開始したKeeperのWeb予約システム。このような予約サイトにおいて、稼働後すぐの効果は薄いのですが、KeeperのWeb予約システムでは開始早々に予約が入り、その後も着実に予約数が増えてきています。
しかし、予約がたくさん入ってきている店舗、逆に予約があまり入ってこない店舗があります。その違いを調べるべく「予約数が圧倒的に多い店舗」「予約数が少なかったが、改善して予約数が増えた店舗」取材しました。

■Web予約システム
稼働店舗数…2,966店舗
■Web予約システムからの
総予約数…21,762件
(1店舗平均予約数…7.3件)
※2021年1月9日現在

Web予約件数集計表(2021.11.11~2022.1.9)

月	火	水	木	金	土	日	計
8	9	10	11	12	13	14	11月2週
			187	190	196	149	722
15	16	17	18	19	20	21	11月3週
170	173	176	175	176	249	177	1,296
22	23	24	25	26	27	28	11月4週
165	236	176	179	209	260	300	1,525
29	30	1	2	3	4	5	12月1週
188	213	217	236	273	345	302	1,774
6	7	8	9	10	11	12	12月2週
195	234	224	296	291	427	357	2,024
13	14	15	16	17	18	19	12月3週
236	214	269	272	260	516	478	2,245
20	21	22	23	24	25	26	12月4週
372	385	364	410	391	495	502	2,919
27	28	29	30	31	1	2	12月5週
447	992	1,040	1,000	556	318	458	4,811
3	4	5	6	7	8	9	1月1週
648	706	604	394	602	802	690	4,446

(株)ヤスカワ キーパープロショップ林堂店 (奈良県葛城市)

スタート時から12月末まで369件予約！
キーパープロショップサイトやフォトログを活用し、お客様の「行きたい！ やりたい！」要素を増やす

Web予約数/2021年11月…200件 2021年12月…181件



すぐには増えないが、
継続していれば必ず結果は出る！

2020年6月に立ち上げた自社の予約システムに、プロショップ用Web予約システムが加わり、現在は来店数の60%がWeb予約となっています。

11月200件の予約で、
12月下旬はとうとうキャパシティオーバーに
11月は予約件数200件と大変多くのWeb予約が入りました。最需要期の12月には予約件数がさらに加速したのですが、12月下旬にはキャパシティオーバーをしてしまい、予約ストップとなったため、181件と減りましたが、ストップしなければ、とんでもない予約数となっていました。

店舗情報を作り込む

予約を増やすポイントは、まず「キーパープロショップサイトの店舗情報を作り込むこと」です。画像だけを貼り付けると、ページが重くなって見づらく、セキュリティが危険だと判断して検索されなくなるため、「画像」と「文字」をシンプルにま

めています。

フォトログは施工車すべてを掲載

また「フォトログは“ツヤのある写真”を全台掲載すること」と「コーティング技術者を増やすこと」。お客様は、店舗情報の技術者数をよく見えています。できるだけ技術者を増やし、お客様の「行きたい！ やってほしい！」要素をとにかく増やすことが重要です。

Googleマイビジネスも活用

最近、Googleマイビジネスを見てから来店するお客様も多くなっています。店舗オーナーとして投稿もできるので効果的です。



同店のキーパープロショップサイトの店舗情報はお客様が「行きたい！ やりたい！」と思える、訴求点を分かりやすく伝える充実した作りになっている。必見です！

(株)ENEOSウイング ルート43神戸TS (兵庫県神戸市)

「フォトログ掲載数=コーティング施工台数」とお客様は見ている！

Web予約数/2021年11月…4件 2021年12月…93件

11月の予約件数は4件と寂しい数字でした。このままではまずいと感じ、至急改善をしました。まずフォトログ・ブログを毎日アップするようにしました。副店長が1人でフォトログをアップしていたのを、若手の担当者を2名増員することで、毎日更新できるようになりました。また自社のLINE会員へWeb予約システムの案内、既存顧客にも案内のDMを送りました。この改善で12月は93件の予約がありました。ユーザーはよく店舗情報を見ており、フォトログアップ数が、その店舗の施工台数だと思うので、コーティング施工車すべてをアップし、さらに予約獲得に努めます。



ダイワ石油(株)セルフ神在坂 (鳥根県浜田市)

お客様へも店舗側にも大きなメリットがたくさん！

Web予約数/2021年11月…10件 2021年12月…63件

Web予約システムを最大限活用するために、開始2週間前にWeb予約の案内DMを既存のお客様へ送りました。また給油やドライブスルー洗車で拭き上げしているお客様にも案内しました。スタッフが少ない店舗なので、お待ちいただくことになってしまったお客様にはWeb予約案内を特にしっかりと行いました。待ち時間も劇的に解消され、お客様に喜ばれています。店舗側としては、コーティング・洗車の予約時間が分散化され、店舗のバタバタ感が軽減。預かりの車も減りました。なかなか取れなかった昼休憩もきちんと管理できるようになり、スタッフの負担も軽減しています。新規のお客様も増加し、Web予約システムの強みを感じます。



(株)和田商会 信濃町店 (新潟県新潟市)

Webページ、チラシ、SNSを使って大々的に告知。
新規のコーティング施工が増え、平均単価もアップ！

Web予約数/2021年11月…16件 2021年12月…41件

QRコードを入れたチラシや
インフォメーションカードを
フル活用

まず、Web予約システムのQRコードを入れたチラシを作成し、地域に折り込みました。既存のお客様にはQRコードを入れたインフォメーションカードを渡しました。GoogleマップのマイビジネスページにもWeb予約システムの情報を記載し、幅広く知っていただけるようにしました。

SNSアカウントやブログ、
Webページをこまめに更新

また、当社のInstagram、Twitter、Facebookアカウントにキーパー施工車を掲載すると同時にWeb予約システムについての案内も一緒に投稿。ブログは毎日アップしました。キーパーサイトのWebページは月に2~3回更新、コーティングブースを掲載することでお客様に安心して施工を任せていただけるようにしています。



(株)和田商会の公式Instagram

洗車+サイドメニューのお客様、
コーティングのお客様が増加

Web予約で洗車するお客様は、以前に比べ圧倒的にサイドメニューと一緒にされる方が増えました。予約する際にゆっくりメニューを選ぶことができるので、「これもやってみたい、これもキレイにしてみたい」と思われるようで、平均単価が上がりました。コーティングを予約されるお客様は、すべて新規のお客様でした。以前使っていた予約システムと比べ、会員登録が不要なので手軽に使っていただけます。

いつでも閲覧でき、
入力できるよう、
ブース内にパソコンを設置

予約が入ったことや当日の状況を、スタッフが誰でも、いつでも見ることができるよう、コーティングブース内にノートパソコンを置くスペースを作りました。またコーティング・洗車以外の作業や電話予約、飛び込みのお客様が来店した場合には、すぐに入力しました。お客様の予約がブッキングしてしまわないようにするためです。



セキショウカーライフ(株) Dr.Drive美園店 (群馬県館林市)

電話からWebで予約するお客様が増加。
予約電話の対応も激減で作業効率もアップ！

Web予約数/2021年11月…8件 2021年12月…44件

チラシやLINEを活用し告知

はじめにWeb予約システムのチラシを、洗車のお客様全員に配り、説明をしました。また約3,000名いるLINE会員に予約システムのリンクバナーを送りました。店舗ページの更新を1回/月、フォトログは施工した日に必ず投稿しました。

ダイヤモンドキーパーの予約が多くなってびっくり！

洗車のお客様は、電話からWeb予約に変わり、営業時間外でも好きな時間に予約ができるようになり、便利になったと喜ばれています。コーティングは、ほぼ新規のお客様です。ダイヤモンドキーパーを予約される方が多くびっくりしました。店舗側では予約の電話が激減。電話対応にしか多くの時間を使っていたかを実感しました。

予約や当日作業が入ったらすぐに入力を徹底

キーパー施工者が7名在籍しており、平日は交代で休暇を取っているため、タイムテーブルの枠を3枠、休日は4枠、オープンにしています。コーティング専用枠は1枠設定し、運用しました。オイルやタイヤ交換などの作業も多く入るため、予約や当日作業が入った場合は、タイムテーブルへの入力を徹底しています。店舗の作業すべてをタイムテーブルに入力すると、この画面だけで1日のスケジュール管理ができとても便利です。Web予約システムは特に年齢が若い方に使ってもらっています。しかし50代後半以上の方から「予約が取れているか不安」との声もあります。電話、飛び込みのお客様についても大歓迎で受け入れることができるよう、うまく運用していきます。



(株)バッファロー オートボックス川口店 (埼玉県川口市)

当日予約も大歓迎！施工ブースと
ブースそばのWeb予約システム看板も効果大！

Web予約数/2021年11月…14件 2021年12月…50件

スタート時から当日の予約枠も設定。他店舗より多くのお客様にご利用いただいています。前日の夜中に予約をしたお客様が、開店と同時に来店し、ダブルダイヤモンドキーパーを施工したこともあり。当日予約でもしっかり作業ができる体制強化とさらなる技術力向上が今後の目標です。Web予約利用のお客様には受注の際に、利用したきっかけや理由をお聞きしています。自社HPをご覧になった方、キーパーサイトから当店を選ばれた方、店頭で看板をご覧になった方など、本当に十人十色のきっかけがありました。当店を初めて利用したお客様も10~20%くらい多かったかと思えます。通りから視認性の良い場所にキーパーの施工ブースがあり、多くの方が目を止めているのを感じます。近くに設置しているWeb予約システムの告知看板も効果が出たと感じています。

