

## 「技術・品質への自信」と「お客様との会話」が高得点の鍵に!!

### 2019年夏のキーパー選手権結果発表&入賞者インタビュー

ENEOSウイングの強さが目立った今夏のキーパー選手権。湾岸浦安フリーTSは前人未到の3連覇を達成。さらに全国10位以内に9店舗がランクイン、全国100位以内に80店舗がランクインと、とにかくすごい結果だ。キーパーに力を入れていくことは会社の大方針で、3年前、社内に「キーパー向上委員会」を設立。どうしたらキーパーに強くなれるかを、全国のキーパー敏腕マネージャーが集結して議論し、会社全体の改革を実行している。委員会の責任者は、湾岸浦安フリーTSのマネージャーである村越さんだ。優勝インタビューは、その村越マネージャーにお聞きした。



全国総合  
**優勝**

913.5  
万ポイント

(株)ENEOSウイング 湾岸浦安フリーTS (千葉県)

驚異のキーパー選手権3連覇達成。  
その強さの秘訣は「施工後」にあり!!



#### 「施工後」が重要

3連覇ができた勝因は「ちゃんとやればリピートしてくれるという自信」をスタッフを持ったことです。それから当然ですが、高い技術力で施工品質を守ること。高いお金をいただいているので、拭き残しは1つもありません。

ここまでは他のプロショップでもできるかもしれませんが、なかなかできないのが施工後の対応だと思います。まず、耐久期間内は必ずコーティング効果を約束します。特にお客様は「撥水する=コーティング効果が継続している」と思われるので、必ず約束します。お客様に洗車代はもらいますが、ミネラル取りを3ヶ月間に1回サービスしています。だから当店で施工したコーティングはすべて、水が弾きまくっています。これを実施してから、リピート率が大幅にアップし、とにかく紹介の施工が増えました。今回、ダイヤモンドキーパーシリーズだけで20台の紹介施工がありました。重要なのは、施工後なのです。



#### 終わりなき、技術力の追求

キーパー選手権終了後の翌月には「上達会」を実施しています。やはり現場でやればやるほど上手くなる一方、絶対に過信と我流が出てきます。だから技術の見直しは、絶対にやらなければいけません。プロは練習を欠かしてはいけません。もう既に12月に向け、11名の技術者の上達会の予定を組んでいます。

#### 告知はタウンメールで 手洗い洗車のキャンペーンを実施

6月1日にタウンメール(地域特定郵便)を実施し、手洗い洗車のお客様を増やす活動をしました。コーティングをうたうのではなく

「日本一の洗車をお試しください」とし、来店ハードルを下げました。これが好評で、来てさえいただければ必ず洗車で満足させることに自信があるため、次回のコーティング予約につながりました。気を付けなければならぬのは、その場でコーティングをおすすめするのではなく、まずは洗車で満足してもらうこと。そしてお客様との会話の中で、コーティングを提案していくことです。

#### 会社のチーム力の向上、 社内キーパー向上委員会

日本全国でキーパーの強い37店舗のマネージャーが集まり、「キーパー向上委員会」を運営しています。その中で、6人1チームで6グループを作っています。グループの中で、店舗にて実施した成功事例や失敗事例などを共有し、キーパー向上委員会の中で、発表し、成功事例を共有していきます。そして活動内容をどんどん進化させていきます。その後、委員会メンバーがキーパーに力を入れていきたい店舗に出向き、実

際の現場に入り込み、成功事例を現場で実現させていきます。個の力ではなく、チーム力が強くなったことによって、会社全体のポイントを大幅に向上させることへとつながりました。



湾岸浦安フリーTSのマネージャーであり、社内キーパー向上委員会の委員長でもある村越マネージャー

#### 【コーティング集計結果】

製品名	施工台数	ポイント数
ピュア	8台	4.0万P
クリスタル	93台	158.1万P
ダイヤ	48台	240.0万P
Wダイヤ	18台	126.0万P
Wダイヤプレミアム	30台	360.0万P
ダイヤAメンテ	32台	22.4万P
ダイヤBメンテ	2台	3.0万P

#### 初出場部門 優勝 今年3月に新規開店で見事優勝! お客様を知り、店を知ってもらう活動を実施 セキショウカーライフ(株) みらい平店 (茨城県1位)

みらい平店は今年3月に新規開店した新しい店舗です。オープンから8月のキーパー選手権を見据え、約5ヶ月間はとにかく店舗とキーパーを知っていただく活動として、主に店頭告知、近隣ポスティング、またホームページも作り込みました。



根本店長(右)は、2016年キーパー技術コンテスト全国6位の実力者!!

新規の店舗なので、お客様のことをまったく知らないため、声掛けというより、店舗に来店されるお客様のことをたくさん知る活動を行いました。主に「コーティングをしているか」「洗車の頻度はどれくらいか」など、コーティング・洗車の受注時に店頭で徹底的に聞き、キーパーコーティングのメリットを最大限にお伝えしました。

WEBもこまめに更新し、お客様からのお問合せもゴールデンウィーク頃から徐々に増え、施工につながりはじめたので、8月の成功を実感することができました。コーティングブースがあるので、雨でも予約がキャンセルになることがなかったのも大きかったです。

#### 初出場部門 全国順位

順位	店舗名	ポイント
1	(株)ENEOSウイング カウワッシュ亀有SS	316.8
2	(株)JAあいち東海-安城北給油所	226.2
3	関東養油(株) D.D.上尾道路店	185.8
4	錦カ D.D.笠間国道SS	178.4
5	南国産油(株) 小川町給油所	164.0
6	(株)山善商店 国分寺給油所	132.0
7	(株)西日本宇佐美 23号中野が丘及尾給油所	131.6
8	(株)西日本宇佐美 54号三次インターSS	119.0
9	錦ハッパロー-スーパーオートバックス王子神谷	116.2
10	飯田石油販売(株) 飯田インター給油所	105.5
11	(株)サンピット 宇部店	105.1

#### 【コーティング集計結果】

製品名	施工台数	ポイント数
ピュア	3台	1.5万P
クリスタル	48台	81.6万P
ダイヤ	29台	145.0万P
Wダイヤ	27台	189.0万P
Wダイヤプレミアム	5台	60.0万P
ダイヤAメンテ	0台	0万P
ダイヤBメンテ	0台	0万P

#### センター店・キーパーLABO 優勝 1,181.5万ポイント 驚きの1000万ポイント越え! 1年前からはじめた「出張施工」の成果が大きかった (株)ENEOSフロンティア 世田谷コーティングセンター (東京都)



昨年よりもポイントが大きく伸びた要因は、ダブルダイヤ、ダブルダイヤプレミアムが大きく増えたこと。特にリピートのお客様がダブルダイヤを選ばれることが多かったです。それは1年前からはじめた「出張施工」による成果と感じています(8月は、約7割が出張施工)。

この1年間、出張施工のタイミングを利用してお客様の窓口であるSS45店舗のスタッフに「KeepPerの勉強会」を繰り返しました。特に大切にしたいことは、これまでたくさん施工した私たちだから分かる「ダブルダイヤは仕上がりが違う。一番キレイになる」ことを自信を持って伝えること。さらに出張施工により、お客様の声、そして店舗スタッフの声を聞く機会が増えました。不具合があった場合は、毎日の朝礼でセンターのスタッフと解決方法を共有したことによって、品質向上、店舗スタッフとの信頼関係が強くなりました。これらの成果によって、SS45店舗のスタッフ1人ひとりが自信を持ってお客様に提案でき、多くのダブルダイヤをお任せいただけました。

#### 【コーティング集計結果】

製品名	施工台数	ポイント数
ピュア	0台	0万P
クリスタル	85台	144.5万P
ダイヤ	82台	410.0万P
Wダイヤ	60台	420.0万P
Wダイヤプレミアム	15台	180.0万P
ダイヤAメンテ	0台	0万P
ダイヤBメンテ	18台	27.0万P