

ラーメンは「いい腕」で「旨く」つくる コーティングは「いい技術」で 「上手く」つくる



うまくないラーメン屋はリピートしない

最低なラーメン屋とは「店が汚くて店員の態度が悪く、看板は立派だがラーメンがまずい」。これは立地が良くても建物がいくら立派でも、絶対に繁盛しない。そのラーメン屋に行ってもまずいラーメンを食べたお客様は「あの看板が派手なラーメン屋はやめた方がいい。まずいから」と、みんなに言うだろう。

当然リピートするお客様もおらず、店が立派なのに妙にお客様の入っていないラーメン屋は、世間に「ここはまずいラーメン屋」であることを宣伝しているようなものだ。看板と店が立派であればあるほど、つぶれるのも早いだろう。

店がきれいで店員の感じがよく、 うまいラーメン屋は繁盛する

では「店がきれいで店員さんが感じよく、すごくうまい」ラーメン屋はどうであろう。立地が悪くても、建物がいかに貧弱であっても繁盛するだろう。

そのラーメン屋に行ったお客様は「分かりにくい場所にあつて、看板も小さくて分かりにくいけど、絶対うまいから行った方がいい。おすすめだよ」と、分かりにくい店だからこそ、みんなに説明するだろう。特にインターネットの世界ではこの手の話は速い。

よい接客と店づくりは重要。 それでも...

では「店はきれいで店員さんもすごく感じがいい。でもラーメンは普通」と「店は普通、店員さんも普通。でもラーメンは本当にうまい」のこの2軒はどうだろう。

この場合、店が近い方に行くかもしれないし、値段が安い方がいいのかもしれない。しかし多くの場合、人々はやはりうまいラーメン屋に行く人が多いのではないかと。立地も看板の大きさも現代ではあまり関係ない。インターネットとナビが普及した現代では、住所か電話番号か何か情報さえあれば、百発百中でその店に行けるからだ。

もちろん誰もが便利な場所であればもつといい。店舗がいつも掃除されていて清潔であることも重要なことだ。接客とは店舗がお客様のことをいかに大切にしているかのバロメーターであり、だから、接客のいい店で不潔な店はありません。誰だって感じのいい店に行きたい。重要な要素だ。それでも、多くのお客様はうまいラーメンを食べたいのである。

ラーメンも洗車・コーティングも 「うまさ」が重要

私たち洗車・コーティングに関わるビジネスもラーメン屋さんと同じように、その店で商品をつくってお客様に提供するビジネスである。すでに工場生産された商品販売する物販ビジネスとは違い、その店の技術力でその店の商品の品質が大きく変わる。

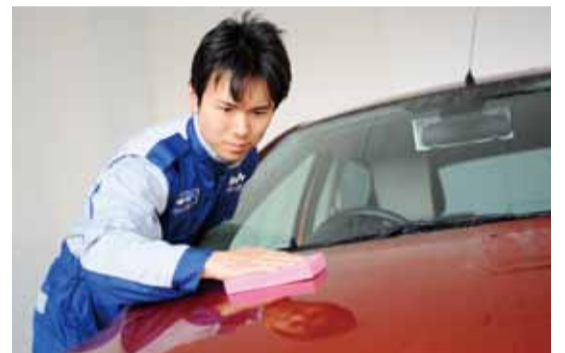
お客様にとって洗車・コーティングとはラーメン屋さんのように「うまい」を求められる種類の商売であり、この部分が一番重要だと思うのだ。

「腕の良さ」がお客様の喜び、 評価につながる。

ラーメンの「うまさ」とは、麺や具の良さも要素の一つではあるが、店員の「腕の良さ」でほとんど決まるだろう。同じようにコーティングの「うまさ」は、技術者の「腕の良

さ」、つまりスタッフの「技術の高さ」によって決まるのではないだろうか。大事な自分の車に、2万円近いお金をかけてコーティングをするならば、キチンとした技術と知識で、うまくコーティングしてくれるところでやりたい。腕のいい技術者がいて、すぐれた「うまい」作業をしてくれるかどうかお客様の喜び、評価につながるのだ。

ラーメンは「いい腕」を持った店員が「旨いラーメン」をつくるラーメン屋が良い。
コーティングは「いい技術」を持ったスタッフが「上手く作業」をやってくれる店が良い。



「いい技術」は、「複数の技術者」が いることで維持される

技術者が1人だけだと、だんだん技術が崩れてきてても本人もわからないことが多い。しかし複数いることで「技術の崩れを注意し合う」ことができるし、緊張感が保てる。実は、これが案外と大きな要素であることが、徐々に分かって来た。その事実を、来月のキーパータイムズで解説します。

「クリスタルキーパー施工マニュアル」(ブック)が カラーになり見やすくなりました。

このたび「クリスタルキーパー施工マニュアル」(ブック)の装いが新しくなりました。
※作業内容は変わっておりません。

「クリスタルキーパー」の作業内容を、よりしっかりと理解していただけるように、写真をふんだんに採用し、解説は大きな文字で簡潔に表現しました。また、作業上の注意点やポイントとなる項目を分かりやすく取り上げてあります。

今、お客様に人気大爆発中の「クリスタルキーパー」ですが、人気の秘訣は、お客様に満足していただけていることだと思います。

上記の記事でも触れているように、洗車、コーティングの満足度を支える一番のポイントは「技術力」です。この「技術力」を維持向上させ、より多くのお客様に喜んでいただくために、お役に立てる内容になっております。

研修の際にマニュアルを目にされていると思いますが、今一度しっかりと読み返していただき、ご活用いただきたいと思います。

