

(株)ENEOSウイング快挙！全国100位以内に60店舗がランクイン！ 全国10位以内に中部支店の4店舗がランクイン！

今回のキーパー選手権は、全国ランキング100位以内に(株)ENEOSウイングの店舗が60店舗ランクイン。さらに全国ランキングベスト10には、同社中部支店の4店舗が入賞した。(株)ENEOSウイング中部支店の、ベスト10入りした4店舗のマネージャー全員と、それらの店舗に関連する地区担当、課長、加えて副支店長と支店長にお集まりいただき、その快挙をどのようにして実現してきたのかを、ざっくばらんに話し合っていた。



●至近距離の店舗で強烈に意識し、競り合った
「D.Dセルフ七宝下田SS」と「D.Dあま七宝SS」があるのは、「七宝焼」で有名な地域だが、さほど広くはなく、名古屋市西部にあるはっきり言って田舎である。両店はすごく近い距離に店舗があり、強烈に意識し合った。だからこそ、田舎の店舗なのにもかかわらず、全国ランキング入りを果たせたとお互いの店舗に感謝しているという。

ピーター30%の比率であった。
●昨年12月の悔しさを胸に、1月後半から行動
「セルフ雁道SS」は、名古屋市内瑞穂区のかかなり豊かな需要層が住む地域にある800坪の大型店である。今回全国優勝を果たした千葉県東の「湾岸浦安フリードTS」とともに、社内のカーケア実績でトップを争う優良店舗であったが、昨年12月のキーパー選手権で、100位以内の入賞が果たせず、強烈に悔しい思いをし、その雪辱に燃え、全国50位以内を目標にして、1月後半から8月に向けて行動をスタートした。「セルフ雁道SS」の西田マネージャーも「ライバル(=仲間)がいることが良かった」と言う。

全国総合 準優勝 セルフ雁道SS (愛知・尾張1位) **793万ポイント**

●即「予約」にこだわらず「エントリー」予約を実施
施工は、今回ほぼ新規で獲得。早く行動を起こした結果、予約獲得に時間を費やせ、8月の総施工台数の約70%が予約施工であった。しかし、即「予約」にこだわることはしなかった。日時まで、その場で決められないお客様もいるため、「エントリー」という方法を取り、後日電話でフォローを行

い「予約」につなげていった。このフォロー電話時もお客様の悩みを聞くことを欠かさなかった。

●ダイヤ:クリスタル=1:1。
手入の楽さを伝え、ダイヤ施工が増加
外車も多いが、意外と軽自動車への施工も多い。ダイヤとクリスタルの比率は1:1。お客様に「あとのくらい乗るのか？」を聞き、「施工後の手入の楽さ、手間が減ること」をお伝えするとダイヤを選ばれるお客様が自然と多くなった。

●需要がありそうな地域にDM発送
「七宝下田SS」は昨年8月、愛知県で1位を獲得したが、昨年12月は、愛知県5位だった。悔しい。この悔しさが、この夏の原動力となった。この4月から計画を立て、6月から予約取りを開始。従来は店頭でチラシを配布して告知していたが、今回は、近隣で需要のありそうな地域を調べ、その地域へ限定してDMを発送した。

●「キーパー大商談会」を開催し、予約へつなげる
また土日限定で、エントリー方式の予約活動を行った。「キーパー大商談会」と銘打ち、毎週金曜日に店頭の飾り付けを行い、告知し、粗品付きアンケートを用いて、来場されたお客様と会話する機会を作る。その後、店内で必ず座って商談し、エントリーしてもらい、予約へとつなげた。

●メールでの予約システムで予約のハードルを下げる
さらにこの「キーパー大商談会」の模様を、メール会員(約3,500件)に配信してアピール。結果、8月までに111件の予約獲得に成功。メールでの予約もできるようにシステムを構築したことで、お客様のエントリー・予約に対するハードルを下

げることにつながった。

●お客様と相思相愛になることを目指す
「ルート23鈴鹿TS」は、店舗のメンバー全員がの技術力が上がり、自信が付き、ダイヤが当たり前になり一番良い商品と思っている。給油に来られたお客様すべてと会話している。お客様を店が選んではいけないからだ。

全国総合 4位 ルート23鈴鹿TS (三重県1位) **740万ポイント**

クリスタルやダイヤを施工したお客様が、1ヶ月点検洗車に多く来られるが「ここが大事！」とメンバーに常日頃から言っている。KeePerを通じて、お客様と相思相愛になることを目指している。

●みんながダイヤ施工できるようになって、競争意識が高まった

「D.Dあま七宝SS」では、今年のキーパー技術コンテストで県チャンピオンとなったことを、横断幕等で大々的にアピール。ドライブスルー洗車機を利用されるお客様への施工もあるが手洗い洗車のお客様の方が成約率が高かった。ダイヤが軸になってきていることを実感している。みんなが施工できるようになったことで、競争が良い意味で激しくなった。

全国総合 3位 D.Dセルフ七宝下田SS (愛知・尾張2位) **784万ポイント**

全国総合 9位 D.Dあま七宝SS (愛知・尾張3位) **523万ポイント**

●共食いにならず、新規のお客様を掘り起こす
もう一つすごいのは、近距離の両店とも全国ベスト10にランキングに入るぐらい多く施工しても、決して共食い状態にはならず、まだまだ新規のお客様がいるはずと公言していることだ。きちんと話をすれば、高い確率でお客様はキーパーコーティングを求めるといことだろう。ちなみに「D.Dセルフ七宝下田SS」は、新規70%、リ



全国総合 5位 4月からしっかりと行動を開始！店舗にあった戦略で5位入賞
(株)ENEOSウイング セルフ高橋SS (静岡県1位) **627万ポイント**

①興味のある方のみ
に店頭でチラシを配布②ドライブスルー洗車機のお客様に、拭き上げ場で手伝いながらコーティングの話をした③お客様の話をしっかりと聞くために、無料のエアチェックや点検などをきっかけに時間をもらった④4~5月に行ったオートオイルやエアコンのキャンペーンで交換をしたお客様に提案。この4つの活動を、4月頃よりスタートさせ、5月中旬過ぎから予約が入りはじめました。Web店舗情報ページの作り方、フォトログの有効性、たくさん「のぼり」を掲げる、店頭演出などマネージャー自ら学び、実践したことも大きな要因だと思います。

アラカルト部門 優勝 ホイールは、毎月100台以上！近隣のお店からヘッドライトC&Pも多くお任せいただきました
(株)三谷サービスエンジン東力町SS (石川県) **279万ポイント**

洗車機のお客様に「気になるところありませんか？」と聞き、ホイール、窓、ヘッドライトのコーティングの受注につなげました。下回りの汚れにお困りの方が多いため、ホイールの施工が多くあります。リピートのお客様も多いです。消雪パイプから出る「サビ水」がホイールにすごくかかります。だから雪が降る前後の年2回するお客様が多いです。また近隣のお店から、ヘッドライトクリーン&プロテクトを多く任せていただきました。ヘッドライトをキレイにするのにととも苦勞し、半日ばかりで作業していたそうです。ボディコーティングと一緒にしています。

アラカルト部門 全国順位

順位	店舗名	ポイント	順位	店舗名	ポイント	順位	店舗名	ポイント
2	特約カーライフ いわき中岡店	2038	10	3777-モーター・輸入車洗車SS	854	18	特約カーライフ 瑞穂学童通り店	605
3	徳島県 川島駅前給油所	1525	11	徳佐藤商会 代官山ステーション	834	19	特約カーライフ D.D小樽駅前店	600
4	徳島県 金沢丸善 手洗洗車専門店	1227	12	徳ハタチ 豊田駅前下SS	785	20	国際油化(株) 近江八幡店	592
5	岡山県 KPS 富士宮ハイパス	1120	13	徳新出光 行徳駅前店	762	21	徳三田商会 花巻東SS	555
6	千葉県 自動車洗車 春日井味美店	1118	14	徳照沼商事 D.DHAPPY洗車SS	728	22	千葉県自動車洗車 南大高店	547
7	徳ENEOS707 D.D多摩野新車SS	985	15	徳矢島商店 わしの宮前ステーション	668	23	徳佐藤商会 中目黒ステーション	545
8	徳ネクステージ D.D多摩野新車SS	949	16	徳ENEOS707 湾岸浦安フリードTS	648	24	徳アイテックス 新鹿沼SS	523
9	三島燃料(株) 下土持SS	918	17	徳ENEOS707 塩津TS	633	25	徳平川燃料 KPS洗車工場東店	517

【集計結果】
●ホイールコーティング/225台
●フッ素コーティング/70台
●ヘッドライトクリーン&プロテクト/98台

全国総合 6位 綿密な計画書作成、技術確認会を会社全体で実施
(株)金沢丸善 手洗い洗車専門店 技 (石川県) **584万ポイント**

目的、概要、数値目標、取組方法、技術、接客、アテンド方法など、細かく作戦を練りました。7月に全社の1級資格者70名全員で技術確認会を実施し、技術とモチベーションを高めました。コーティング後、来店のないお客様664名へDMを送りました。点検洗車とうたい、手洗い洗車をリーズナブルにし、来てもらうことを最優先しました。今後のお手入れ方法などおすすしめし、たくさんの方に施工につながりました。7・8月は、とにかく予約を取る活動をし、予約時に、お客様のお名前と連絡先を聞き、予約日に近づいたら必ずつながるまで連絡しました。

全国総合 7位 技術力に厚みを持たせ、販促をしっかりと実施
(株)ENEOSウイング D.Dセルフ横浜ゆめが丘SS (神奈川県1位) **546万ポイント**

資格者以外のスタッフの洗車技術の向上も図り、施工が集中する日でも満足いただけました。店頭告知、新聞折込、ポスティング、Web広告、DMをし、手洗い洗車1000円企画をしました。コーティングした方はプレミアム会員とし、洗車をリーズナブルに提供し、継続的にお客様と接点を持っているのが強み。洗車で満足していただき、クリスタルをされ、その1年後にダイヤにランクアップされています。そのお客様に再施工のDMを送り、その後電話をしてコーティング予約につなげました。

全国総合 8位 お客様としっかり話をし、自信を持っておすすめする
(株)ENEOSウイング 浜松西インターTS (静岡県2位) **524万ポイント**

2月に東海支店の中で「キーパー100チャレ会」という選手権で全国100位以内を目指すチームを作り、5月には社内の「キーパー向上委員会」が集まり、予約取り活動を実施。8月のコーティング予約は50万P分いただけました。マネージャー、サブマネージャーが徹底的に来店されたお客様と話をしたことがポイント。もう一つはこれから車を何年乗るかを聞いたこと。3年以上乗られるお客様へはダブルダイヤをおすすめしました。その結果、7月末時点で約270万P分の予約をいただくことができました。

全国総合 10位 店頭でのリピーターへの声かけの徹底 新規予約も店頭から！
(株)金沢丸善 ワンダフルセルフ 濃 (石川県) **485万ポイント**

SS内に顧客管理システムを導入しているため、店頭でリピーターへ声かけをし、予約や施工につなげました。店頭では、コーティングだけではなく、タイヤ、オイル、車検なども定期的にお知らせをしているので、お客様も安心して話を聞いてくれます。お客様とよく話すこと、お客様を名前でお呼びを徹底しています。そうすることで、お客様が本当に困りのこと、欲しいものが見つかります。既にコーティングを施工したお客様へは、電話で予約取りを実施しました。