

## 2016年2月総括

2月のキーパーLABOは、直営全41店の前年比で23.7%増、前年実績のある既存店のみでの前年比は9.8%増でした。

東日本のキーパーLABO店舗は全店が前年を上回っているに比べて、西日本のキーパーLABO店舗は半数近くが前年比を下回っているのが目立ちます。これは、今年1月に愛知製鋼で爆発事故があって、鋼材の供給が止まり2月8日から1週間、トヨタ自動車の生産ラインが止まりましたが、この時を境にしてしばらく三河地区のLABO刈谷店、安城店、知立店、大府店、豊田店、岡崎店などへのご来店数が急激に減って、実績にプレーキがかかりました。この三河地区はトヨタ自動車の生産に関する工場であるアイシン、デンソーやその協力工場が集まる地区で生産ラインの停止で従業員のみなさんの残業がなくなってしまったとか、地域全体に自粛ムードが出て、洗車とかコーティングへのマインドが冷えたとか実感する時期がありました。その影響が三河地区のキーパーLABO店舗にありましたが、2月の最終週になって、気温の上昇、黄砂の到来など、お客様の洗車、コーティングマインドが上がって、そんな三河地区のマイナス要素を吹き飛ばす勢いで、全体の実績が上がって、特に新車に好んで施工されるダイヤモンドキーパーが、全店の前年比で40%増と大きく伸びました。その結果、キーパーLABOの標準的なレベルの、全41店の前年比で23.7%増、前年実績のある既存店のみでの前年比は9.8%増と順調な結果に終わりました。

新車への施工も増えてきており、4月には今年に入って初めての新店「キーパーLABO高島平店」が開店する予定です。春になり、より活気づいてくると思います。各地でキーパー技術コンテストが開かれています。キーパーLABOも春に来店されるたくさんのお客様に喜んでいただけるように、技術を一層高めています。

東日本事業本部 賀来 聡介  
西日本事業本部 畠中 修

技術開発部から、キーパーラボ大須店の店長へ。  
現場を肌で感じて1か月。店長としてはじめてのこと、感じたことをお伝えします。



増田

## 増田レポート

### 「まずは、店舗をガンガン掃除することにした」

大須店は10年前にできた店舗。私が赴任してからすぐに「土間工事」を行う予定でした。せっかくキレイにするんだったら、店全体をガッツリキレイにしようと思いました。以前、同じ技術開発部の黒木ディレクター(元横浜港南台店長)が「店のキレイを維持するのは誰でも簡単にできる。でも汚れた店を一気にキレイにするのは店長の仕事」と言っていたことを思い出しました。大府店の林店長に聞くと「キレイな店にするには、まずはほらないものを捨てること」だと教えてくれました。その通り、要らないものは捨て、徹底的に隅から隅まで、毎日ガンガン掃除しました。すると、お客様に「この店なんか明るくなったね」と言われるようになりました。そして不思議とそのころからご来店も増えてきました。



### 「元気に挨拶を。スタッフに変化が現れた」

大須店のスタッフと一番はじめに共有したのは「元気に挨拶を」でした。すぐにお客様に「この店、元気良くなったね」と言われるようになりました。



### 「忙しい時も、話を聞きたいというお客様にきっちり応える」

どんな時も受け入れ100%でいたため、ご相談をしに来たお客様に急いだ対応をしてしまいがちでした。今は、どんなに忙しくても、お客様が「話を聞かせてほしい」と来店したら「もちろんです。ぜひご説明させていただきます!」とお応えします。例えば20分かかってもお話をします。

### 「手ごたえを感じるのは問合せと引渡し」

引渡し時も同じです。キレイになったその時が、一番お客様は話してくれます。ここで一番丁寧に会話することで、受注で「売る」ことは、一切必要ありません。お客様からコーティングについて聞いてくれます。大須店スタッフ全員が、今一番手ごたえを感じているのは「問合せ・引渡し」です。自然とコーティングの予約が増えていきます。受注より、引渡しだと思います。

### 「正直言って、わからないことだらけ。他店に行って、聞いて、とにかく学ぶ」

休日などを使って、他のキーパーラボに行きました。1店舗行けば、必ず何か1つ教えてもらえます。

#### 大嶋店長(知立店)

「ブースを店舗情報で紹介したら、ダイヤモンドキーパーが増えたよ」

#### 進藤店長(岡崎店)

「Sチェック(朝礼)でスタッフと1日のテーマを共有しています」

新店	2016年 2月	売上金額(円)	前年 対比	今月Keeper施工台数(台)				平均 単価 (円)	人時 生産 (円/時)
				ピュア	メンテ ケア類	クリスタル	ダイヤ類		
札幌店		4,343,949	105%	28	14	57	25	8,957	5,205
9か月	仙台長町店	2,701,002	-	8	4	21	14	12,333	5,044
	さいたま店	3,414,552	116%	16	23	42	14	7,099	5,450
	浦和美園店	4,057,344	126%	15	23	46	20	7,833	5,360
	草加店	7,151,218	131%	20	28	41	50	9,837	6,099
	船橋店	3,405,299	148%	16	16	49	14	7,846	5,401
12か月	野田店	2,460,784	-	15	6	34	12	8,016	4,466
	柏店	3,579,345	114%	21	18	49	16	9,494	5,558
	松戸店	4,223,070	116%	16	28	41	21	8,264	5,730
	松戸東店	3,078,057	104%	21	9	36	8	6,549	4,863
	足立店	7,446,439	111%	25	43	82	31	6,776	5,609
	板橋店	6,602,353	100%	18	42	64	34	8,263	6,282
	世田谷店	7,811,718	146%	11	49	89	47	9,913	6,518
	八王子店	6,295,811	112%	29	40	81	26	7,782	5,996
	相模原店	4,159,961	127%	16	31	62	14	7,247	5,463
	上溝店	4,787,497	123%	9	27	64	18	7,939	5,903
2年目	東郷店	2,639,406	122%	10	17	24	14	8,047	5,170
	豊田店	4,315,893	101%	33	14	51	17	8,446	5,676
	岡崎店	4,881,624	103%	40	33	61	22	7,963	5,547
	安城店	3,495,117	89%	33	25	39	15	7,925	5,552
	知立店	2,585,860	83%	18	17	28	13	6,951	4,609
	刈谷店	3,924,216	87%	22	32	52	12	8,332	5,379
2年目	半田店	2,515,610	109%	10	11	49	14	8,037	4,866
	大府店	3,141,552	90%	11	21	27	15	6,684	4,472
	共和店	2,901,350	116%	1	3	17	6	30,222	5,247
	東海店	3,675,602	79%	28	18	23	15	6,403	4,994
7か月	高針店	2,138,551	-	5	5	30	12	8,321	4,201
	鳴海店	3,025,142	111%	15	11	42	9	7,544	5,234
	大須店	5,423,397	123%	10	27	70	31	9,861	6,750
	中川店	3,655,051	104%	13	33	40	18	7,505	5,229
	基目寺店	2,864,331	87%	19	15	45	10	7,215	5,034
	一宮店	3,583,384	123%	8	29	35	20	9,095	5,794
12か月	大垣店	1,440,770	-	10	5	20	8	9,177	3,184
	鈴鹿店	5,491,033	108%	28	26	82	18	8,513	5,923
4か月	イオン芸濃店	1,367,766	-	10	2	14	14	11,211	3,013
11か月	津店	1,933,566	-	4	7	24	8	7,524	3,902
11か月	名張街道店	1,161,961	-	3	2	11	5	8,014	2,635
4か月	イオン彦根店	1,035,048	-	6	3	15	5	7,782	2,181
	宝塚店	4,219,468	140%	13	23	59	21	7,325	5,403
	新湊店	3,340,961	85%	17	17	57	14	8,209	5,233
4か月	福岡春日店	2,954,333	-	10	3	43	30	16,979	4,765
	全41店合計	153,229,391		661	800	1,816	730	8,286	5,296
	前年比	123.7%		106%	114%	118%	140%	106%	105%
	既存店(32店)計	136,035,610		590	763	1,604	622	8,136	5,575
	既存店前年比	109.8%		95%	108%	104%	119%	104%	110%

※サービス商品の記号(ピュア:ピュアキーパー、メンテ ケア類:メンテナンスとコーティング ケア  
クリスタル:クリスタルキーパー、ダイヤ類:ダイヤモンドキーパーとダブルダイヤキーパー)

注1)キーパーLABO 全51店舗の内、FC10店舗の実績は含まれていません。直営41店舗の実績となります。注2)この実績は、監査法人の監査を受けていない速報値であります。決算の数値とは異なる場合がありますので、ご了承ください。注3)月次速報として公表する各数値は、速報値であり、次回以降の更新時に修正の可能性があります。注4)今月施工台数は、カーコーティング等のサービス商品の販売台数です。詳細については、当社のホームページをご参照下さい。http://www.keeperlabo.jp/service/ 注5)パーセンテージ(%)で表示した数値は前年同月比であります。注6)人時生産とは、店舗の売上合計金額を総労働時間で割った数値で、労働時間1時間あたり、売上をいく5割いたかを表しています。

#### 林店長(大府店)

「コーティング施工の、その後のキレイについてたくさん話せる引き渡しが一番大事!」

#### 宇井マネージャー(世田谷店)

「フォトログは、お客様がなぜコーティングしたかったか→施工したコーティングはどんな効果があるか→施工した車をみてお客様はどうだったか→お客様が書き込まれた感想の順番でメッセージを書くこと。そして何よりもお客様への感謝を込めて」

#### 多田マネージャー(足立店)

「店長は、先生にならないこと。まず自分が一番やってみて(施工などなんでも)、結果をスタッフに共有する。これをくりかえし続けること」

わからないことは、店舗に行ったり、電話したりして聞きます。とにかくそれを大須店に持ち帰り、実行し続けていきます。やることはたくさんあります。でも楽しいです。

### 「やっぱり、一番大切なことは品質」

品質が良くなければすべて「嘘」になります。品質が悪ければ、どれだけ店舗がキレイでも、あいさつができて、話を聞いていただけません。相談していただけません。品質の維持・向上には、店長が自身の品質や技術に対して一番貪欲になることと考えています。

まず、私が上手くなる努力を続けます。その上で並行してスタッフみんなと品質の大切さを共有します。これも足立店で多田マネージャーや皆さんから教わったことです。まだまだですが、必ずもっともっと上手くなります。

