

2016年 夏のキーパー選手権インタビュー

今年の夏は、前半は猛暑、お盆過ぎからは雨が多く、多くの店舗は、お客様の来店が少なく大変苦労されたようです。しかし悪天候をものともせずキーパー選手権は盛り上がり、出場店舗全体のポイントがアップ。リピートが積み重なってきているといえるでしょう。また選手権で上位を獲得している店舗は、必ず技術コンテストにも出場し、上位を獲得しています。やはりコーティングは技術力が大きなポイントであることを物語る8月のキーパー選手権でした。たくさんのキーパープロショップの皆様にご参加いただけましたことを、心より感謝申し上げます。

全国総合 優勝

1440.5ポイント サンアイ自動車(株) (愛知県)

セットでのコーティング販売と徹底した在庫管理でラストスパート!

292台のクリスタルキーパーは、ほぼ全て販売した車に対して施工

以前からコーティングの提案は、車の販売の商談時に行っています。お客様との商談時に、「サンアイ自動車の強み」を必ずアピールしています。車検・整備・保険などの様々な強みがあり、その中に「専門の技術者が施工するコーティング」があり、必ず見積書の中に記載し、提案をするスタイルです。また今年からコーティング(クリスタル)を、「新車のバックメニュー」の中に、組み入れました。

その結果、ご提案の漏れがなくなったこと、そしてお客様からは「コーティングもセットになっていいね」と、むしろ喜ばれるようになり、以前、車の販売台数に対して、約60%であったコーティングの付帯率が80%以上に増え、施工台数の増加につながりました。



(左)責任者の安田さん(右)柴田室長

ヘッドライトクリーン&プロテクトも、286台から426台に激増

昨年の夏は、車販時にセットされたものと、車検時にセットされたものが、半々の割合でしたが、今年はヘッドライトクリーン&プロテクトも「新車のバックメニュー」の中に組み入れたことにより、激増しました。

実は10日報の結果を見て焦った...

10日報で岡重さんのものすごいポイントを見て、「この差はさすがに無理ではないか...」と、半ば心が折れかけました。車販売・車検時でのセット販売が中心であるため、安定したコーティングの施工台数が計算できる反面、爆発的に施工台数を伸ばすことが難しい現状もあり、月末の納車ラッシュ時に、どれだけ施工できるかが勝負であり、正直、不安でした。

納車日に合わせた施工から、入庫日に合わせた施工へ。待ちから攻めへ!

今まで納車日とその車に対してすべき作業を、「作業指示書」という紙を使って管理をしていました。そのため、納車の何日前に店舗に入庫しているはずの車の情報を知ることが遅く、施工に取りかかるまでにロスタイムがあり、かなりバタバタした状態



(左から)垣内さん、田島さん、安田さん、奥山さん、渡邊さん

での施工になっていました。

それを、紙からパソコン上のデータ管理に切り替えたことにより、入庫日が確実に把握できるようになりました。これにより、隙間なく施工の段取りが組み、後半の追い上げにつながりました。やみくもに施工するよりも、心と体の事前準備ができたため、今までとは比べものにならないほど労力の軽減につながったことが大きな収穫です。

品質は厳重に管理

お客様に、必ず喜んでもらうため、品質には最大集中しています。そのため、①施工者が仕上がり確認→②車を外に出しての確認→③責任者が確認→④そして、見る目を変え、営業担当者も確認と、4回チェックを全台に実施しています。

現場と企画の共同作業「これ、できたらいいね」を全力で実現する社風

当社はそれぞれの分野に専門部署があり、専任者が設けられており、接客、作業が

分業化されつつも、一人のお客様に対して、会社全体で関わっています。部署が違ってても、お客様に喜んでいただきたい気持ちが一つになっています。

「これができたらいいね。もっとお客様が喜ぶね」という話が社内に溢れ、どんどん実現しています。今後も、もっとたくさんのお客様に、コーティングを届け、喜んでもらいたいです。

合計ポイント **1440.5P**
(店舗新記録)

- ピュアキーパー 91台 (91P)
- クリスタルキーパー 292台 (876P)
- ダイヤモンドキーパー 1台 (6P)
- メンテナンス 2台 (2P)
- フッ素ガラスコーティング 79台(39.5P)
- ヘッドライトC&P 426台 (426P)

初出場部門 優勝

3010ポイント 三和油業(株) キーパープロショップ舞子台 (兵庫県3位)

しっかりお客様と会話した結果、ボディ以外の受注が増えた!



技術、マニュアル、ルールなど、洗車・コーティングに関わる一つひとつのことすべてを徹底的に見直すことから始めました。また店頭でチラシを使っての告知活動を徹底かつ継続して行いました(4月から毎月、店頭で1,000枚、ポスターを1,000枚実施)。その際、た

だ渡すだけでなくお客様と会話すること。そして毎月特典を変え(6月はガラス撥水が10%OFFなど)、お客様もスタッフも飽きない工夫をしました。

選ぶのはお客様です。だからしっかりとお客様と会話をします。その結果、洗車だけ、コーティングだけのお客様は少なく、ホイールコーティングやガラス撥水など、ほとんどのお客様がボディ以外にもキ

レイにされました。ここが今までと一番変化した部分ですね。またダイヤモンドキーパーが飛躍的に増え、18台施工をし、うち6台がダブルダイヤモンドキーパーでした。コーティングはお客様と「どれくらいキレイになるか?」を一緒に考え、実際

キレイになった車を見て一緒に喜べる商品だから、大好きです。施工技術はもちろん、引渡しやお礼のDMも、すべてのお客様に必ず実施しています。

この結果を通じて、スタッフ全員の大きな成長を強く感じています。お客様とたくさん会話をし、お客様の満足をたくさん実現できたことが、自信につながっています。

4月から取組みをスタートし、現在では洗車・コーティング収益が社内ではトップクラスです。次回開催の12月にに向けて走り出しています。



初出場部門 全国順位

順位	店舗名	ポイント	順位	店舗名	ポイント
2	遠藤商事(株) 鶴岡インター前SS	256.0	14	出光リテール販売(株) 青山中央SS	136.0
3	出光リテール販売(株) 心斎橋SS	251.5	15	東部インパックス ジョイカ喫茶店	134.5
4	三重交通商事(株) セルステーション松阪船江	222.0	16	ヤマザキ産業(株) フォーユーステーション行徳	133.0
5	ダイヤ通商(株) 日野万願寺SS	172.0	17	関東養油(株) D.D杉戸店	132.0
6	太陽鉱油(株) 第2谷和原インター	170.5	18	遠藤商事(株) 長井SS	121.0
7	太陽鉱油(株) 八戸北「イン」SS	168.0	19	(株)西日本宇佐美 府道10号豊中給油所	120.5
8	錦が「グ」石油大阪販売所 大阪狭山店	158.0	20	遠藤商事(株) コスモインモール天童SS	120.0
9	錦が「フ」エックス ステーション見SS	155.0	20	遠藤商事(株) 青田SS	120.0
10	岐阜日石(株) D.D花園町店	153.0	22	関東養油(株) 行田駅前店	118.0
11	山文商事(株) 高樹町SS	151.0	23	(株)吉田石油 牛久インター「ジョイカ」SS	116.0
12	岐阜日石(株) D.D福光SS	143.5	23	岩崎産業(株) 指宿SS	116.0
13	(株)グレート パテナ大和小泉店	141.0	25	(株)津田屋 五井西給油所	114.0