

全国総合
準優勝

1235.0ポイント 岡重(株)キーパープロショップ エッソ富士宮バイパス店 (静岡県1位)

高い技術と専用ブースの完成、とてつもない技術力が強み。次回、目指すはチャンピオン!!

キーパー技術コンテストが4月に終了し、翌月の5月から活動を開始しました。まず行ったのが、店頭での告知活動。当店はセルフにドールコーヒー店が併設されており、多くのお客様が来店されます。しかし、「コーティングのチラシです。どうぞ」と、ただ単にチラシを配ってもまったく意味がないんです。「まずは声をかけ」、次は「コーティングの良さを理解」してもらい、最後は「おすすめし、予約までいただく」ことが重要です。

5月から7月まで、約3万枚のチラシを渡しました。すべてのお客様にコーティングをおすすめしたということになります。結果、選手権前にはコーティングの予約が

150台ありました。

選手権初日にコーティングブースが完成し、大きな武器になりました。「コーティング専用のブースがあるので、施工環境が良いですよ」とブースを見てもらうと、お客様の期待度が大きく変わりました。密閉のブースで施工するため、お客様の満足度も高くなり、その後「もう1台やって」とか「ここが良いって聞いたから」などと口コミ効果も大きく向上しました。

またブースには2台のエアコンが完備され、真夏でも快適に施工ができ、スタッフの満足度も大きく上がりました。この8月に254台という施工台数ができたのも、ブースのおかげです。

当店の強みは、とてつもなく高い技術力で、社員4名で、キーパー技術コンテストの全日本チャンピオン決定戦に3名、地区チャンピオン決定戦に1名出場しています。

自分たちの技術に自信があるので、品質が上がって、施工時間も早くなります。そして自信を持って告知活動ができ、それに見合ったコーティングブースができた結果です。



すでに心は12月に向け、目がキラキラと輝かせているエッソ富士宮バイパス店の皆さん。右から、渡辺隊長、小林マネージャー、川口さん。

全国総合 3位 1024.0ポイント (株)三谷サービスエンジン 東力町SS (石川県)

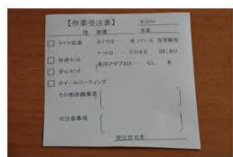
きめ細やかな接客とアフターフォローに絶対の自信! ホイールコーティングとヘッドライトC&Pのポイントもしっかり獲得!



8月はクリスタルを99台施工。今回は、アフターフォローに絶対の自信があるので、引渡しの会話は時間をうまく使いました。お客様にリピートいただくことに集中し、ポスティングなどはしませんでした。口コミでのお客様がすごく増えています。

また345台のホイールコーティングを施工。洗車機洗車のお客様、タイヤの組換え時に多く施工していただきました。タイヤ作業の前に「作業伝票」を記入します。お客様に聞く項目を設けていて、「タイヤを外した時に、裏側も洗うので、キレイにしておきましょうか?」と聞きます。この「作業伝票」でお客様にも伝えられ、新人でも同じように接客できます。地域柄、消費パイプの錆び汚れを気にしているお客様が多く「冬のサビ水から守れますよ」と伝えます。法人車両や、リピートのお客様からも「またやっという」と大好評です。

ヘッドライトクリーン&プロテクトは最近、車検時にするお客様が増えました。昨年9月から車検のヘッドライト検査基準が変わり、光量が厳しくなったため、187台施工につながっています。新品のように透明になり、キレイが続くことを喜んでいただいています。目と目を合わせての挨拶、給油からすべてのお客様に「ありがとう」と言っておくこと、お客様を必ず名前でお呼びするなど、1つひとつの基本を大切にしています。



ホイールコーティングの作業伝票は小難しく作らない。だからお客様に伝わりやすく、新人でも接客できる。

全国総合 4位 878.0ポイント (株)金沢丸善ワンダフルセルフ薬 (石川県)

店頭で声かけ、ニーズを引き出して、その後は「店内で」

声かけは女性スタッフ2名が活躍。「洗車しませんか? すごくキレイになりますよ」と分かりやすい言葉を使います。価格など具体的な話になったら、店内でコーティング技術認定スタッフにバトンタッチ。お客様の安心につながり、新規のお客様でもお任せいただけます。作業前に車を見てボディの状態をお客様と確認しています。車を見ること・お引渡しは、お客様の安心につながるの徹底しています。また飯金などの後、保険でコーティングができることをお伝えするとより安心していただけます。

昨年まではリピートへの活動を軸にしていましたが、今回は、店頭で新規への活動をしました。給油だけのお客様が多くいて、洗車で接点を増やしていくことができています。しかし、予約取りの時期に出遅れるなど反省点が多くあります。12月の選手権では、全国優勝の座奪還を狙います。



全国総合 6位 825.0ポイント セキショウカーライフ(株) D.Dセルフ電機館店 (茨城県1位)

徹底的に技術・受注を見直し、技術力アップ!!

4月~6月で徹底的に技術の見直しを行いました。手洗い洗車から、ピュア、クリスタルへと順を追ってマニュアルの意味・目的を1から個別に行うことで、お客様への仕上がりも良くなりました。同時に「店外受注」を「店内受注」へ変更しました。フィールド上ではしっかりとお話ができず、コーティングの成約につながりにくかったですが、店内受注に変えたことで大幅にコーティング施工が増え、たくさんのお客様にご利用いただけるようになりました。



技術・受注を見直し、スタッフに自信が付き、「うちの店のマネージャーは技術コンテスト関東チャンピオンなんです!」という会話から、スタッフの技術力向上とともにキーパーの認知度も上がりました。

全国総合 7位 791.0ポイント (株)金沢丸善 手洗い洗車専門店 技 (石川県1位)

店頭で予約取りと窓ガラス・ヘッドライトの声かけ、お客様のニーズにしっかりとこたえる

7月、店頭で応援ツールのチラシを使って予約取りを開始。アラカルトメニューをメインに声かけしました。フッ素ガラスコーティングは最近多いゲリラ豪雨の話題から「窓が見えづらい」とお聞きし、164台施工。リピートのお客様も多く施工されました。ヘッドライトは「この黄ばみは交換しなきゃだめだね」というお客様が多く、198台施工しました。諦めていた方も多くすごく喜んでいただけました。

DMや電話フォローを主軸とし、クリスタルのお客様に加えて、タイヤの3年間ノーメンテナンスのお客様(300件)にも電話フォローをしました。汚れが溜まっている車にはメンテナンスを施工。Keiperの良さを実感していただくことができたと思っています。



全国総合 8位 783.0ポイント (株)菅田川 川俣駅前給油所 (福島県2位)

リピート率90%!コーティングは下処理で決まる!



キーパー技術コンテストに参加し、上手い選手に会い、技術はもっと高められると実感し、日々の活動に活かしました。「1年に1回コーティングが地域に根付いており、雪国特有の汚れた車がたくさん来ます。コーティングの下処理を早くキレイにする知識が増え、品質向上にもつながり、たくさんのコーティングをやり切りました。」

お客様の紹介でコーティング台数が増えました。リピート率は90%です。郵便局のタウンメールの利用や店頭の声かけで、新規も着実に増えています。また、お客様の車をキレイにするために、キレイな道具を使うことはとても重要です。洗車機など常に清潔な状態を心がけています。待合室はレイアウト変更などで心地よい環境を意識しています。

全国総合 9位 704.5ポイント エナライフ・コミュニティ(株)エネオス藤原SS (奈良・和歌山県1位)

オイル交換のお客様にガラス撥水をおすすめ!

店頭でチラシを使った活動と再施工のDMIに加え、新聞折込2回、団地・マンションに向けてポスティングを行いました。結果、新規のお客様が増えました。

オイル交換とガラス撥水の施工サイクルが合っているため、オイル交換のお客様に、ガラス撥水をおすすめしています。またオイルエレメント交換されるお客様には、ガラス撥水を10%OFFとしています。



現在では、施工率が80%を超えるほど定着しました。

また燃料油の配達時にもコーティング告知をしています。団地へ配達に行く時、自分で洗車をしている方が多く、常にキーパークロスを持って「取れない汚れはないですか?」とか「このクロスで拭くとすごくキレイになりますよ」と声かけをして、案内をしています。

全国総合 10位 702.0ポイント (株)金沢丸善 ワンダフルセルフ金石 (石川県2位)

しばらく来店がないお客様に電話フォロー



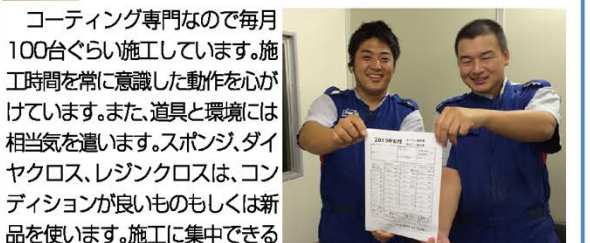
汚れている社員の車を使って、どういう手順でどれだけキレイになるかを実践して確認。また技術コンテストの採点表を使い、効率・時間品質をアップさせるための技術確認を継続しています。

当店で、コーティングして以来、来店していないお客様に電話フォローを始めました。水はじきが鈍くなったり、ミネラルが付着してコーティングがもたないと誤解されているお客様にもう一度お任せいただけました。リピート施工していただくため、お引渡しをきちんと行い、季節の汚れ・洗車のポイントなどもお伝えしました。

品質と作業者の状態を考え、ボディが熱くならない場所を探し、ピットを締め切って施工。クロス、スポンジのキレイさにも気をつけ、台数が増えても、品質維持ができました。

センター店 1285.0ポイント (株)ENEOSフロンティア 港北コーティングセンター

優勝 日本で一番キーパーコーティングを施工している自信!



コーティング専門なので毎月100台ぐらい施工しています。施工時間を常に意識した動作を心がけています。また、道具と環境には相当気を遣います。スポンジ、ダイヤクロス、レジッククロスは、コンディションが良いものもしくは新品を使います。施工に集中できるように、必要な道具を完璧に準備します。これで1台20分ぐらい違うと思います。後は「1台1人真剣集中」です。とにかく1台を真剣に施工することで間違いなく上手くなります。

専門スタッフなのでユーザーの直接の声を聞けず、技術の維持向上が難しいので、1年に1回、キーパー技術コンテストに出場し、自身の施工技術を試します。毎年自分に勝つこと。自分たちの作った記録を抜くことを考えています。だから前年実績は必ずオーバーさせます!