

オープンから19ヶ月めで…前年比**184%**！7月売上**1,180万円**越え！坪あたり**91,500円**/月の売上！

キーパーラボ 堺 中百舌鳥店が 超効率を生み出したワケ



キーパーラボ 堺 中百舌鳥店
課長 河端 大地

1992年4月21日生まれ。大学卒業後、8年前にKeePer技研(株)に入社。まず大須店で2年間勤務。チーフを経験。その後、交野店のオープニングスタッフとして、副店長で赴任し、店長へ。そして交野店での新店立ち上げの経験を活かすべく、堺 中百舌鳥店を店長として開店、立ち上げ。現在は課長として、交野店、箕面店、高槻店を担当。

最近、キーパープロショップの皆様から「キーパーラボの運営について教えてほしい」という声を多くいただくようになりました。そこで2020年12月にオープンした堺 中百舌鳥店(大阪府堺市)に密着。開店、立ち上げを担当した元店長の河端大地課長から、今年7月時点で前年比184%、売上1,180万円越え、坪あたり91,500円/月の売上を実現した運営ノウハウを公開します！

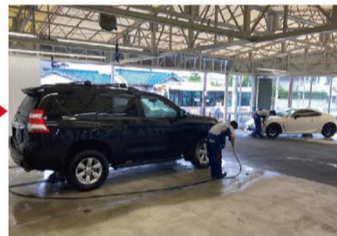
POINT 1 車のチェックから洗車・コーティング、仕上げまで車を移動せずに作業できるブースで効率アップ！

堺 中百舌鳥店は、洗車とその後の仕上げ作業をその場でできる設計です。そして、コーティングブースでも洗車ができます。お客様が来店したら、コーティングブースに直接車を止めていただきます。その場でお客様と車を一緒に見て、話し、お客様の要望をお聞きした後、その場で洗車・コーティング、仕上げまで行います。車の移動、誘導に入ることが少なくなると、接客・施工に集中できます。この方式は、お客様も安心ですし、ものすごく効率が上がります。

お客様にコーティングブースに車を止めていただき、施工前の車の確認を一緒に！

車を移動することなく、施工に集中！

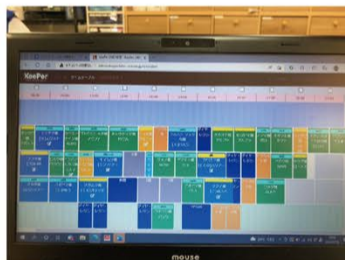
ブース内で引き渡し。移動の手間が省けることでお客様への接客がより丁寧に。



POINT 3 キーパーWeb予約システムは、スタッフ全員が使いこなせるようにしています！

タイムテーブルの使い方、お客様のご来店数に差が付きまします。大切なのは、全員が使いこなせるようにすること。お客様側から見た予約状況をチェックすることもとても大事です。

Web予約が浸透してきて、電話での予約は減り、お問合せや相談がほとんどです。正しく受け答えをするために、知識のあるメンバーが対応をしています。いかにお客様を大歓迎できるかがポイントになります。お電話いただいたことに「ありがとうございます」と必ずお伝えします。



タイムテーブルのCHECK POINT /

- 1 キャパシティ設定は、「その日の出勤人数-(マイナス)1」
- 2 コーティング枠は、常に開けておく
- 3 比較的、朝の需要が高いため、朝のシフト人数は多めにする
- 4 無用に「ダイヤ」や「レジン」、「アラカルト」の枠は伸ばさない
- 5 逆に、無理に詰込みすぎない
- 6 時間に余裕のある車は、特別枠に
- 7 5番(ご飯)をタイムテーブル上にも必ず置き、スタッフにも無理をさせない

POINT 2 受注・引渡しは全員が行います。

受注から施工、引渡しまで一人ですること、お客様も安心です。スタッフもやりがいを感じられます。

受注のCHECK POINT /

- 1 “お客様と一緒に” 車を見る
- 2 特にキーパー施工前は、コーティングブースで車を見る
- 3 気になる汚れやキレイにされたい箇所をお聞きする

引渡しのCHECK POINT /

- 1 キレイになった車をお客様と一緒に喜ぶ
- 2 次回、よりキレイにできるメニューもご提案する



POINT 4 朝礼と終礼でスタッフのモチベーションをアップ&キープします！

店長としてその日の予約状況や天候、スタッフのコンディションなどを把握し、「今日は予約が多いです。お客様と一緒に車を見て、要望を聞くようにします。暑いので小まめに水分補給をしてください。では今日も1日、元気によろしくお願いします！」などと声をかけ、自分も含めてスタッフみんなのスイッチを入れます。終礼では一日をしっかりと振り返り、明日以降に活かせるようにします。

朝礼時のCHECK POINT /

- 1 元気な挨拶「おはようございます」
- 2 身だしなみチェック(ツナギに汚れはないか、名札はキレイか)
- 3 Web予約の予約状況をチェック
- 4 本日の役割分担(受注・電話対応)

POINT 5 開店準備と明日への準備は完璧に！

開店時のCHECK POINT /

- 1 ゲストルームがキレイか？
- 2 トイレがキレイか？
- 3 コーティングブースがキレイか？
- 4 代車がキレイかどうか？

閉店前のCHECK POINT /

- 1 店舗クレンジング(トイレ掃除、ケミカル補充、ゲストルーム掃除、コーティングブース掃除、フィールド床流し、機械類拭き掃除)
- 2 翌日の予約チェック
- 3 お預かりの車があれば確認をする

技術情報 暑い日の洗車、フロントガラスのひび割れに注意！

暑い日の洗車で、フロントガラスに水をかけた途端に大きくひび割れてしまう事故があります。その理由と対策をご案内します。

なぜひび割れるのか？

夏は、車外は猛暑(高温)で膨張、車内は冷房(低温)で収縮しているためフロントガラスに負荷がかかっている状態になります。車外の熱いフロントガラス表面を水で急激に冷やすと、その部分に収縮する力が発生します。すると、飛び石跡をきっかけに大きくひび割れることがあります。

3つの対策

1. フロントガラスに「飛び石跡」などのキズがないかチェックする。
2. 「飛び石跡」があれば、日陰に移動してフロントガラスを手で触れる程度にまで冷ます。
3. さらに車の窓ガラスを全開にして、車内と車外の温度を一緒にする。

※これらの対策をしても、そもそも「飛び石跡」は何らかのきっかけで広がる可能性があるため、事前にお客様にお伝えすることを推奨します。

