

「キレイを、長く!」のカー・コーティング

KeepPer TIMES

「キーパータイムズ」 2014年9月号 vol.139

発行所/KeepPer技研株式会社 愛知県大府市吉川町4-17
TEL.0562-45-5258 FAX.0562-45-5268

発行人/谷 好通

発行部数/20,000部

(札幌、仙台、新潟、東京、神奈川、名古屋、大阪、広島、福岡、鹿児島)

http://www.sensya.com

キーパーコーティング 検索 0120-517-158

無断コピー・複製を禁ず

上位3店舗が大混戦、10ポイント差という僅差の熾烈な闘い!

2014年夏のキーパー選手権入賞者インタビュー

1161ポイントで優勝した(株)金沢丸善「ワンドフルセルフ湊(みなと)」の廣田所長。そして1158.5ポイントで2位となった(株)矢嶋商店「わしの宮セルフステーション」に次いで、大接戦の上、1150.5ポイントで3位となった(株)金沢丸善「手洗い洗車専門店 技(わざ)」の南所長。このお2人に加え、SS統括の尊入課長と、野村社長に加わっていただき、金沢市内にある(株)金沢丸善の本社にて、お話を伺ってきました。(記者/谷 好通)

絶対に断らない!すべてのお客様を100%大歓迎!これが金沢丸善のパワーだ!!

全国総合1位 1161ポイント (株)金沢丸善 ワンドフルセルフ湊 (石川県1位) 全国総合3位 1150.5ポイント (株)金沢丸善 手洗い洗車専門店 技 (石川県2位)

まさか「湊」が最終の土日とも100ポイントやってくるとは…!!



1161ポイントで優勝した(株)金沢丸善ワンドフルセルフ湊

1150.5ポイントで3位となった(株)金沢丸善手洗い洗車専門店 技(わざ)

谷:冬と夏のキーパー選手権の連続制覇は、選手権史上初めてです。すごいですね!

廣田所長(以下廣田):グランドチャンピオンと呼んでください!(笑)

谷:「湊」と「技」2店舗の競り合いで、ポイントを上げての優勝ですね?

廣田:そうですね。最後に土日を含んだので状況が見えなかった。最後は自分達を信じて、やるしかないという感じでした。

南所長(以下南):29日までは勝っていると思っていた。30日土曜日に100ポイントもやったので、最終の日曜日は50ポイント分で終わってしまったが、まさか「湊」が、土日とも100ポイントずつやってくるとは…。負けた!!

野村社長(以下野村):まさか矢嶋商店さんに勝てると思っていたので、この2人だけで競争していましたね。

谷:何か秘策はありましたか?

廣田:特にないです。冬と夏をフューチャーしてもらっていますが、実は春の選手権は惨敗しています…。

谷:じゃあ、グランドチャンピオンじゃないですね(笑)。売上はどれ位ですか?

廣田:まだ売上の数字は出ていませんが、粗利は1ポイント5,500円くらいで計算してやっていました。

コンスタントに売るのが狙い、高額コーティングは月間100台目標

谷:ところで南所長、クリスタルキーパーのリピーターはどうでしたか?

南:いつもとそう変わりません。昨年4月のお客様がよく来てくれました。それだけで80台の後半のクリスタルキーパーがありました。昨年8月のお客様は、今年12月頃のリピーターを予測しています。

谷:1年4ヶ月くらいが現実のリピーターでしょうか。それはそれでいいですね。だんだんピークが崩れて、売上が平坦になって、通年で売上全体が増えていく。なぜハイレベルなところで競り合えるのですか?

廣田:競り合ってきたという感じはないです。結果とし

て、南所長に恨まれてる感はあるけど(笑)。

南:廣田所長は、私が新入社員の時の上司なので、僕の中での一つの区切りは、この人に勝った時に訪れると思っているので、やっつけたい(笑)。

谷:選手権のようなゲーム感覚のリズム感があるとどうですか?選手権がきっかけで全体のボリュームが上がったりすることは?

南:洗車の売上はキーパーに取り組んでから大きく伸びました。

廣田:モチベーションは上がります。やはりコンスタントに売っていくのが狙いなので、高額コーティング月間100台をなるべく割らないようにしています。手洗い洗車も増えて、洗車の需要が増えているのは事実。ここ1年半位は洗車で食いつないでいます(笑)。お祭り騒ぎのようなノリでないと取れないお客様も多いので、定期的に選手権があるのは体力的に大変ですが、商売としては助かってます。



お客様100%大歓迎、日本一のトロフィーを持った湊店の越田スタッフ。

手洗い洗車をすすめて満足度を高め、リピート率維持&向上

谷:管理やアプローチはどのようにしていますか?

廣田:顧客管理は台帳を作ってやっています。クリスタルキーパー以上のお客様には、月1回手洗い洗車をもらうよう店頭で声をかけています。ノーメンテナンスを声かけしなくなったらリピーターにならなくなった。メンテナンスではないけど手洗い洗車で手を入れるようにし、リピート率70%を維持できるようになりました。

谷:1年間をつないでいくのが結構大変ですね。

廣田:ノーメンテナンスをなかなかお客様に理解してもらえない。昨年12月からは引き渡し時に、お客様に徹底して説明していった。それに加えて月1回洗いましょうと伝え、何とかリピート率が上がりました。手洗いのデータが1ヶ月間ないお客様はアテンダーが声かけにいきます。

南:僕達はガンガンすすめないダメ。給油で来店されたお客様にどれだけでもフォローできる。万が一仕上がり悪くても、ほっておけばリピートが切れるが、1ヶ月後にちゃんと洗車でフォローすれば修正をかけられます。

廣田:施工1ヶ月後の無料手洗い点検で、コンタクトがとれるメリットはでかい。つなぎが上手いこといきました。でも手洗いがどんどん増えて大変に(笑)。ガラス系コーティングのお客様には手洗いをすすめますね。

谷:手洗いをすすめる理由は?



選手権の主役であった南所長と戦友たち

廣田:スタッフが見て、手を加え、1年間しっかりキレイに乗ってもらう。ガラス被膜が持ちますよお客様に言っても目で見てわかるものではないので、水弾き、ツヤが持つ持たないはお客様が判断します。洗車機にまかせてしまうと、どうしてもお客様満足度が下がってしまう。「1年もたなかったよね」と言われてしまう。そうならないようレジン膜をちょっと調整したいので、手洗いをすすめています。

谷:それなら9月末に「コーティングケア」という、すごい商品が出ますよ。

お客様は100%歓迎!急な受注でも断る気はない

廣田:コーティングのお客様の9割は給油のお客様なので、それ以外の集客をどうするか課題。新商品楽しみにしています。

谷:お客様は100%歓迎。社風だと思いますが、断る概念がないですね。閉店5分前の重たい仕事でも受けますか?

南:断らないですね。特別変わったことはしてませんが。

廣田:今回は2台、真夜中にお客様が待つという珍事件もありました(笑)。閉店5分前に声をかけたお客様を受け、閉店後も待合室を開けていたら、たまたまトイレを借りに入った他のお客様と話が盛り上がり、その場でもう1台受けました。

谷:会話の量が違いますね。

廣田:日頃、アテンダーが頑張ってるので、急な受注でも断れない。断る気はないです。

谷:伝統としてこういう精神が継がれているかと思いますが。

野村:いや、みんなが勝手にやっているんです(笑)。

谷:全国の皆さんにお伝えすることは?一言お願いします。

廣田:一緒に頑張りましょう。年に2回もすみません(笑)。

南:次こそは1位を取りたい!

尊入課長:技術コンテスト全国1位が目標です!

野村:技術力で勝ちたい!

廣田:まだ技術力が劣っていると思うので、技術を磨けばもっともっとできるんじゃないかなと思っています。



左から南所長、廣田所長、野村社長、尊入課長