KeePer LABO by 快洗隊
10月の実績

今月は昨年対比130.7%、昨年実績のある店舗のみでの昨対比で123.7%と、お天気が崩れ気味であったにしては非常に好調でした。ピュアキーパーが若干減ったものの、クリスタルキーパーが大きく伸びたことや、業者さんの施工依頼が増えたことも大きな要因といえます。ラボ運営本部の竹内副本部長の言葉で言えば「クリスタルキーパーが洗車のような感覚で売れてきている」とのこと。また、昨年からの変更点として**①メニュー表の「コーティング欄」をダイヤ・アクアとクリスタルだけにしてピュアキーパーは洗車のカテゴリーにした。**新規のお客様の感覚としてはコーティングとは1年とか5年のものであり、3ヶ月は洗車のついでという感覚のようです。新店舗「豊田店」では、ダイヤ・クリスタルがピュアキーパーの2倍以上売れています。**②受注時にお客様の車を何度も見に行くようにした。**お客様と車を目の前にして色々話が盛り上がると、ほとんどの場合クリスタルキーパーかダイヤモンドキーパーの受注につながります。**③ピュアキーパーをご利用のお客様で施工間隔が伸び気味の方にクリスタルキーパーを提案した。**「お忙しいのですね。よろしかったら1年に1回のクリスタルキーパーも評判良いですよ。お忙しい方には便利かもしれませんね」ご案内したところ、クリスタルキーパーに変更されるお客様がけっこういらっしゃいました。

①札幌店
（07年12月より70坪）
TEL（011）733-6715

スタッフの入れ替わりもあり、店舗の問題点が沢山見えた月でした。ひとつひとつ改善しお客様にとって、より魅力的な店舗を目指します。

店長 瀧澤 裕太（28歳）

②柏店
（10年11月より140坪）
TEL（04）7128-5650

インターネットからの新規来店が増えています。定期的なWEB更新・フォトログの掲載でお客様が安心して任せられる店舗を、WEBからつくっていきます。

店長 中島 貴史（25歳）

③松戸店
（04年10月より322坪）
TEL（047）340-1902

予約無しでのクリスタルキーパー・リフレッシュ施工が増えています。いつでもお客様のキレイにしたい気持ちに応えられるよう、受け入れを意識していきます。

店長 多田 昌弘（26歳）

④松戸東店
（05年9月より164坪）
TEL（047）311-1010

時間品質と受け入れを意識して取り組んだ結果、スタッフスキルの問題点がいくつか見つかりました。11月中に改善できる様、訓練・教育をしっかり行います。

店長 阿部 孝之（24歳）

⑤足立店
（09年8月より360坪）
TEL（03）5647-2375

今月も多くのお客様にご指示をいただきまして感謝の気持ちでいっぱいです。初心を忘れず日々努力してまいります。

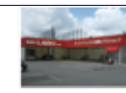
店長 矢島 洋（34歳）

⑥板橋店
（08年10月より130坪）
TEL（03）6454-5565

お客様満足度の向上をテーマに取り組みました。コーティングのお引渡し時にしっかりと会話したことで喜びの声を多く頂き、手応えを感じた1ヶ月でした。

店長 宇井 一晃（35歳）

⑦八王子店
（09年8月より152坪）
TEL（042）692-1125



新車をご購入された方の施工が増え、クリスタルキーパーを中心にご利用頂きました。お客様への感謝の気持ちを忘れず、11月も営業いたします。

店長 野崎 佳介（24歳）

⑧相模原店
（04年4月より190坪）
TEL（042）853-8891

お客様にKeePerを知って頂けるよう接客時の会話とWEBでの店舗紹介を変えました。今後も広くコーティング層を獲得できるよう活動してまいります。

店長 中村 祐介（29歳）

⑨上溝店
（08年6月より300坪）
TEL（042）711-7155

他店のコーティングをしている方としっかりお話しました。想像以上に不満を持っている方が多く、LABOのコーティングをご案内すると非常に興味を持っていただけました。

店長 内田 正樹（34歳）

⑩岡崎店
（05年10月より178坪）
TEL（0564）65-5590

クリスタルキーパーのリピート率向上が課題でしたが、会員カードとお車の状態を見てしっかりご案内する活動が実り、70%まで向上しました!

店長 村田 悟（30歳）

⑪豊田店
（11年9月より276坪）
TEL（0565）42-2150

お車の状態を確認して最適なメニューをご提案する事と、商品品質を意識しました。今後も継続し、より高いレベルで満足して頂ける様に活動していきます。

店長 佐々木義文（30歳）

⑫安城店
（03年8月より166坪）
TEL（0566）79-3003

受注や引渡し時のお客様との会話がまだまだ不足していると感じました。忙しい時ほど単なる「受付」にならない様、意識して運営します。

店長 斎藤 正起（28歳）

⑬知立店
（03年3月より112坪）
TEL（0566）85-5333

1日から知立店に配属になりました。まず現状を把握した上で色々物の配置を変え、無駄を省いたり、お客様と積極的に会話をし、ご提案する機会を増やす事を心掛けました。

店長 村藤 忠士（36歳）

⑭刈谷店
（98年7月より188坪）
TEL（0566）28-6003

今月は受注、引渡し時に積極的にお客様と会話をしました。スタッフ全員で取り組む事ができ、引続き来月も積極的に行動していきます。

店長 藤坂 尚史（29歳）

⑮大府店
（08年8月より302坪）
TEL（0562）48-0808

感謝の気持ちを意識することで、お客様にも伝わったのかなと思える結果もついてきました。来月もご来店頂けることに感謝し、どこまでも笑顔で運営いたします。

店長 福留 弘教（29歳）

⑯東海店
（05年11月より417坪）
TEL（052）689-3361

新規のお客様にもっと来店して頂けるよう、既存のお客様に紹介したいと思ってもらえる店舗にするために、品質・会話を大事にしっかり行動していきます。

店長 伊東 真志（26歳）

⑰鳴海店
（04年11月より207坪）
TEL（052）895-9100

メニューのご説明をしっかりとさせて頂いた結果、クリスタルからダイヤへ変更される方が3名程いらっしゃいました。よりお客様にご満足頂ける商品をご提案していきます。

店長 堀 英明（34歳）

⑱大須店
（06年9月より55坪）
TEL（052）331-9230

新車コーティングが多い月でした。ダイヤとアクアを自信を持ってご提案できたのが、結果に繋がりました。今月もしっかりと「安心」をご提供します。

店長 栗木 達朗（32歳）

⑲中川店
（09年5月より272坪）
TEL（052）354-3900

また来たいと思っていただける様に、接客や品質を心掛けました。11月も沢山のお客様に満足を提供して予算達成を目指します。

店長 鈴木 博公（27歳）

⑳甚目寺店
（06年4月より168坪）
TEL（052）449-2770

お客様とのコミュニケーションに心掛けました。結果、多くのお客様にコーティングを施工させて頂きました。また利用したいと思って頂ける店舗作りをします。

店長 坂野 光明（33歳）

㉑一宮店
（09年7月より274坪）
TEL（058）647-4550

店舗情報の更新などWEBに力を入れました。お客様にご満足いただき「また来たい」と思っていただける様、クリンネス・ご提案・品質管理を実行していきます。

店長 小杉 研太（27歳）

㉒鈴鹿店
（10年11月より175坪）
TEL（059）381-2070

今月から鈴鹿店に赴任しました。非常に厳しい月になりましたが、まずは受け入れる体制を整えるために、クリンネス・時間品質の向上を目指して取り組みました。

店長 藤村 弘樹（30歳）

㉓新涯店
（05年3月より181坪）
TEL（084）954-4551

来店台数が低下したのは、スタッフ全員「お客様目線」ではなかったと反省しています。年末まであと1ヶ月、スタッフ全員と今後の活動目標を明確にします。

店長 貞重 勇太（23歳）

㉔高松西店
（09年8月より250坪）
TEL（087）886-4233

お車の状態をよく確認し、お客様が気付かれていない汚れについてもご提案したことで、よりご満足していただけたと実感しています。

店長 山田 明人（38歳）

10月	洗車（水洗い・撥水）		ピュアキーパー（ホワイト・フル含）		高性能コーティング クリスタルキーパー		高性能コーティング ダイヤ・アクア（メンテ含）		室内清掃アラカルト	洗車売上計	車検・板金等粗利計	合計	順位
	台数	金額	台数	金額	台数	金額	台数	金額	金額	金額	金額	金額	位
①札幌店	222	505,828	27	183,542	32	637,601	52	1,299,740	870,482	3,497,193	916,478	**4,413,671**	**4**
②柏店	185	413,543	25	185,711	23	439,524	13	477,238	325,864	1,841,880	120,116	**1,961,996**	24
③松戸店	389	807,319	53	414,437	33	689,154	27	727,513	806,481	3,444,904	529,176	**3,974,080**	**6**
④松戸東店	250	577,423	34	252,046	25	536,854	24	609,547	811,411	2,787,281	559,299	**3,346,580**	10
⑤足立店	785	1,618,915	90	671,631	64	1,322,306	34	1,105,478	863,995	5,582,325	56,618	**5,638,943**	**1**
⑥板橋店	483	1,071,058	93	681,359	62	1,256,484	48	990,821	895,050	4,894,772	83,446	**4,978,218**	**2**
⑦八王子店	414	927,941	70	521,220	50	958,237	43	1,100,744	690,946	4,199,088	41,057	**4,240,145**	**5**
⑧相模原店	328	706,882	69	499,279	46	878,114	30	494,326	675,061	3,253,662	0	**3,253,662**	11
⑨上溝店	311	703,520	50	343,229	33	655,294	31	627,076	659,372	2,988,491	189,520	**3,178,011**	14
⑩岡崎店	390	819,896	88	663,027	52	1,042,971	57	1,151,057	871,315	4,548,266	92,568	**4,640,834**	**3**
⑪豊田店	199	333,747	14	84,647	33	572,096	48	1,480,573	311,021	2,782,084	11,469	**2,793,553**	17
⑫安城店	266	662,098	84	609,741	29	570,293	40	1,011,334	684,896	3,538,362	78,258	**3,616,620**	**7**
⑬知立店	258	548,007	58	412,122	33	625,379	23	325,909	605,535	2,516,952	72,021	**2,588,973**	19
⑭刈谷店	295	667,582	62	428,790	44	851,114	25	731,741	870,461	3,549,688	50,475	**3,600,163**	**8**
⑮大府店	338	724,915	36	266,321	41	811,992	43	942,207	638,136	3,383,571	49,048	**3,432,619**	**9**
⑯東海店	321	703,765	79	617,455	26	513,553	32	630,373	678,976	3,144,122	21,045	**3,165,167**	15
⑰鳴海店	259	579,468	53	375,661	21	406,191	30	939,692	342,206	2,643,218	138,360	**2,781,578**	18
⑱大須店	231	504,930	13	94,921	27	529,445	46	1,426,592	637,142	3,193,030	50,692	**3,243,722**	12
⑲中川店	316	670,589	36	256,101	25	478,782	20	460,924	510,340	2,376,736	10,995	**2,387,731**	20
⑳甚目寺店	312	710,862	40	298,472	34	624,835	25	792,579	542,758	2,969,506	17,143	**2,986,649**	16
㉑一宮店	218	469,411	29	210,666	24	450,731	28	742,458	348,983	2,222,249	11,613	**2,233,862**	22
㉒鈴鹿店	306	716,122	39	276,734	21	382,250	19	534,059	404,292	2,313,457	0	**2,313,457**	21
㉓新涯店	236	489,359	46	335,713	19	376,642	21	455,571	275,845	1,933,130	34,524	**1,967,654**	23
㉔高松西店	240	583,663	54	401,115	29	560,466	27	898,825	659,655	3,103,724	137,051	**3,240,775**	13
総合計	7,552	16,516,843	1,242	9,083,940	826	16,170,308	786	19,956,377	14,980,223	76,707,691	3,270,972	**79,978,663**	—

※高松西店はFCです。

KeePer LABO にて「ラボ・カップ」開催中!

「ラボ・カップ」とは、純水手洗い洗車の「撥水コート洗車」の「作業タイムを競う」競技です。

以前にも、「手洗い洗車」や「ピュアキーパーのタイムトライアル」と言って、洗車や洗車後にピュアキーパーのコーティング作業のタイムを競うことがありましたが、今やっているのは「洗車」の作業タイムです。

しかしながら以前の「タイムトライアル」は、続けているうちに時間・スピードばかり競って、品質の部分をおろそかにするような風潮になってきたので、やめました。お客様の望むのは早いこと=時間品質もありますが、キチンとキレイになる=商品品質が保たれていなければ、いくら速く作業ができたとしても、喜ぶお客様は誰もいません。（キチンと作業時間を守ることを「時間品質を守る」とラボでは言っています）。

今回の「ラボカップ」では、「純水手洗い洗車」の商品品質についてのみならず、作業の一つ一つの動きについてまで厳しい基準で採点した上で「90点以上」を条件に、作業時間を競うことにしました。タイムを競って厳密に採点しての90点以上は非常に難しいレベルで、90点より低ければ、出したタイムは無効になります。料理人とか、板前さん、車や機械の修理、工芸品を作る職人さんなどなど、手につけた技術を活かす仕事は、いずれの場合も「仕事がうまい人ほど、仕事が速い」のが常識です。「いい仕事をするけど、仕事は遅い」などという腕のいい職人さんはいません。仕事がうまい人は、当たり前のように仕事が速いのです。洗車・コーティングにおいて、作業マニュアルを間違いなくこなすだけなら、即席の訓練でもやれないことはありません。しかしそれだけでは普段の作業でいつもキチンできるかと言えば難しいでしょう。普段の作業で、「あれはこうして…、順番は…、」などといちいち考えながら作業するのではなく、体が自然にマニュアル通りに動くようにならなくては、いつも高い品質の仕事を提供し続けることはできません。自然にマニュアル通りに体が動く。そうなって初めて、きちんとした商品品質の作業ができるようになります。

技術を体に染みこませるには、集中して一生懸命作業をすることです。作業に集中すれば必然的に速くできます。一つの仕事を順序良く憶える段階では、まず頭と手で仕事を憶えます。頭と手で仕事を憶えたら、今度は全力で、正しく、集中して、時間を限定して作業することを繰り返します。商品品質の高い仕事をすることと、速く仕事をすること=時間品質の高い仕事をすることは、相反する事のように思えますが、実は表裏一体の関係なのです。つまり「ラボカップの本当の目的は、実は商品品質の向上」なのです。

最初に各店舗の店長が地区ごとに5～7名集まる店長チーム会で2回ラボカップを実施して、13名がアタックし、9名が90点を越えられず失格しました。しかしいずれも80点以上の高得点であり、16分25秒の驚異的なタイムを出した八王子店の野崎店長などは最後の仕上げ確認で、ドアノブに、羊毛で出来た「ラ・モップ」の「毛」が2本ひっかかっていたので1点の減点となり、惜しくも89点で失格となりました。（その後、2回目のチャレンジで「14分48秒」「92点」で見事に合格!）そこまで厳しくやる必要があるのかという位の厳しさの中でタイムを競うことは、以前の崩れたタイムトライアルからの強烈な反省があるからです。現在のトップは「14分06秒」「92点」のキーパーラボ足立店・谷東チーフです。

1,954店舗にまで増え続けたKeePer PRO SHOPにも、そこで施工される商品品質に対する意識をより以上に高めていただくために、まず、キーパーラボで「ラボ・カップ」を実施し、ここで得られたノウハウを活かして、「キーパープロ・カップ」あるいは「キーパーコーティングの技能コンテスト」等に昇華させて行きたいと考えています。

LABOカップ　タイムトライアル　2011年11月2日更新

順位	タイム	得点	店　舗	スタッフ名	実施日	車　種
1位	14分06秒	92	足立店	谷東チーフ	10月２日	フィールダー
2位	14分09秒	90	足立店	福田チーフ	10月２日	フィールダー
3位	14分38秒	90	八王子店	林田チーフ	９月30日	アリオン
4位	14分48秒	92	八王子店	野崎店長	10月17日	アリオン
5位	15分21秒	92	相模原店	木下チーフ	10月15日	アリオン
6位	15分28秒	93	板橋店	佐藤玲	10月15日	シビック
7位	15分30秒	91	新涯店	瀬良チーフ	10月31日	プロボックス
8位	15分35秒	92	甚目寺店	安藤チーフ	９月28日	クラウン
9位	15分56秒	90	大府店	鎌田チーフ	10月15日	プリウス
10位	16分03秒	92	松戸店	高橋裕輔	10月17日	シビック
11位	16分08秒	93	広島営業所	武川勝信	10月１日	フィールダー
12位	16分14秒	93	松戸店	金城弘樹	10月19日	シビック
13位	16分15秒	95	札幌営業所	結城所長	10月５日	フィールダー
14位	16分49秒	90	運営部	竹内副部長	10月10日	アコード
15位	16分55秒	90	岡崎店	村田店長	10月30日	ファンカーゴ
16位	17分05秒	91	広島営業所	山本所長	10月２日	フィールダー
17位	17分08秒	91	八王子店	長谷川保紀	10月５日	アリオン
18位	17分10秒	91	一宮店	横井チーフ	10月31日	フィールダー
19位	17分26秒	92	相模原店	岸利夫	10月31日	アリオン
20位	18分03秒	94	大府店	福留店長	10月23日	インサイト