

## 2016年 冬のキーパー選手権入賞者インタビュー



(株)金沢丸善 ワンダフルセルフ高尾

1521.0ポイント

### お客様はコーティングを買うためだけでなく、車をキレイにしに来る！ 事前準備、環境、受注、引渡し…すべての要素が噛み合った！！

技術コンテスト参加者が教育担当に。  
技術力を高めて挑んだ

前回の選手権では1か月前から準備をはじめたのですが、十分な環境にならず、パタパタしてしまっていたことが反省点でした。今回は技術コンテスト全日本チャンピオン決定戦出場の際の泉原スタッフが、2か月前よりアルバイトスタッフへの技術教育を徹底しました。またホームページの改良や、事前ミーティングによる計画立てもうまくいきました。

リピートしていないお客様へ  
改めてご案内。  
引渡しの不十分さに気付く

計画の一つとして、過去3年間でリピートしていないお客様520件に対し、洗車のご案内DMをお送りし、店舗へお招きました。そして受注時に、コーティング後はどうだったのかお話を聞いてみると、誤解をされているお客様が多くて驚きました。その場でまたコーティングを施工されていく方が3割ほどいらっしゃいました。今までコーティング後の引渡し時の説明が十分でなかったことを痛感しました。

受注は担当を決め徹底。  
時間は10分以上が当たり前

受注は、谷川スタッフと泉原スタッフが行うと事前に決めていました。他のスタッフが受注をすることはほとんどないです。選手権中もお互いよく情報共有をしていました。そして受注時間が異常に長い(笑)。よくこんなに時間をかけられるなあと思えます。10分以上はかかっていますね。上司からは「10分以上会話できない人は話を聞けてない」と言われていますが、本当にそうだと思います。



ほぼすべてのお客様が  
アラカルトを  
買って行かれた

お客様とたくさんお話しした結果、ほぼすべての受注にアラカルトが付きましました。コーティングのお客様はもちろん、洗車のお客様も同様です。特にフッ素ガラスコーティングとヘッドライトクリーン&プロテクトが多かったです。お客様は洗車とかコーティングといったメニューを買いに来たのではなく、車をキレイにしに来られていることを教えられました。

社内随一の環境、  
コーティングブースの安心感

4年前に3台同時施工ができるキーパーコーティングブースができました。私たちは環境に慣れていましたが、11月より異動してきた谷川スタッフには新鮮に見えていて、施工も受注もいきいきと活動している姿を見て、私達も刺激になりました。直射もなく、寒くもない環境は、スタッフにとってもお客様にとっても最高なことを改めて実感しています。



合計ポイント 1521.0 P  
(店舗新記録)

- ダブルダイヤキーパー(プレミアム含む)..... 16台
- ダイヤモンドキーパー..... 17台
- クリスタルキーパー..... 176台
- ピュアキーパー..... 40台
- メンテナンス..... 12台
- ミネラル オフ(コーティングケア)..... 14台
- ホイールコーティング..... 192台
- フッ素ガラスコーティング..... 307台
- ヘッドライトクリーン&プロテクト..... 328台
- ヘッドライトプロテクト..... 15台

全国総合  
準優勝

(株)三谷サービスエンジン 東力町SS

1426.0ポイント

### 忙しくても受注を早く終わらせない！新規のお客様の引渡しに時間をかけた

技術コンテストが  
スタッフの意識を変えた

キーパー技術コンテストがきっかけでスタッフの意識と行動がガラッと変わりました。

上手い人の技術を見れたことが大きいです。全国チャンピオン大会に出た鍛冶本スタッフが、皆に技術指導してくれて今までよりもっとキレイにできています。それがお客様の喜びにもつながっています。

受注は2人で固定。  
タイヤ脱着の繁忙期でもきちんと聞く

12月はタイヤ脱着で忙しくなることは分かっていますが、だからといって受注を早く終

わらせようと考えたくはありませんでした。ロールプレイの機会を何度も作って準備してきたので、忙しい時でもきちんとスタッフが受注してくれました。

タイヤ脱着の受注についても、すべてのお客様にホイールコーティングのお話を聞きました。ホイールコーティングは評判が高く、リピーターが多いです。

新規のお客様へのお引渡しに  
時間をかける。  
2回目以降は「そろそろ…」

新規のお客様へのお引渡しは長いと思います。仕上がりの共有はもちろん、こういったお手入れをされているかなど、これからのお話

を聞いて雑談して、仲良くなっちゃいます。リピーターの方はいつも任せさせていただいているので「そろそろ…」で通じちゃいますから、最初が肝心と思っています。

評判がお客様の紹介につながる

最近増えてきたのは、紹介のお客様です。ディーラーさんからの紹介も増えています。品質のおかげと思っていますので、これからも品質を大切に喜んでいただこうと思っています。

技術コンテストが本当にいい機会なので、出場・見学と全店に広げていけたらと思います。



※過去5年の8月・12月のキーパー選手権・春の特別戦で全国優勝された店舗は、殿堂入りとして県・ブロック別ランキングから除外しています。

### 新年のご挨拶

KeepPerをご愛顧いただいている皆様、明けましておめでとうございます。  
旧年中は大変お世話になり、ありがとうございました。

KeepPer技研株式会社は、全国5,300店舗のキーパープロショップ、キーパー施工店の皆様とともに、さらなる飛躍の年にすべく、KeepPerコーティングの品質の向上と維持を目的とし、一台たりとも不完全なKeepPerを世に出さない徹底した技術の向上と普及を実現してまいります。

同時に、KeepPerをキレイ好きな日本人の生活の一部として根付かせる新しいブランド・価値を作り上げていきます。その最先端である「キーパーラボ」は、常に新しい技術・手法を発見、提供し、よりお客様に喜んでいただける存在として、全国のキーパープロショップの皆様と共に歩んでいきたいと思っております。

本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

KeepPer技研株式会社 代表取締役社長 谷 好通