



人間っぽいWeb予約システム、ただ今キーパーラボで試動中!

2017年4月を目標に

全国のキーパープロショップでも

ご利用できるように検討や改良を重ねています。

KeepPerは車の美容院・床屋さん感覚?

今、キーパーラボでは「デジタル40%、アナログ60%の人間っぽいWeb予約システム」を試していて、意外と面白い効果を出しています。キーパーラボの70~80%のお客は、来る前にラボの店舗に電話をかけてきて簡単な予約をしてからご来店されます。キーパーは車の美容院や床屋さんのような感覚なのでしょう。

けれどもお待たせしたり、電話に出れない場合がある

お客様からいただく電話にはできるだけ早く出るようにはしているのですが、他のこと

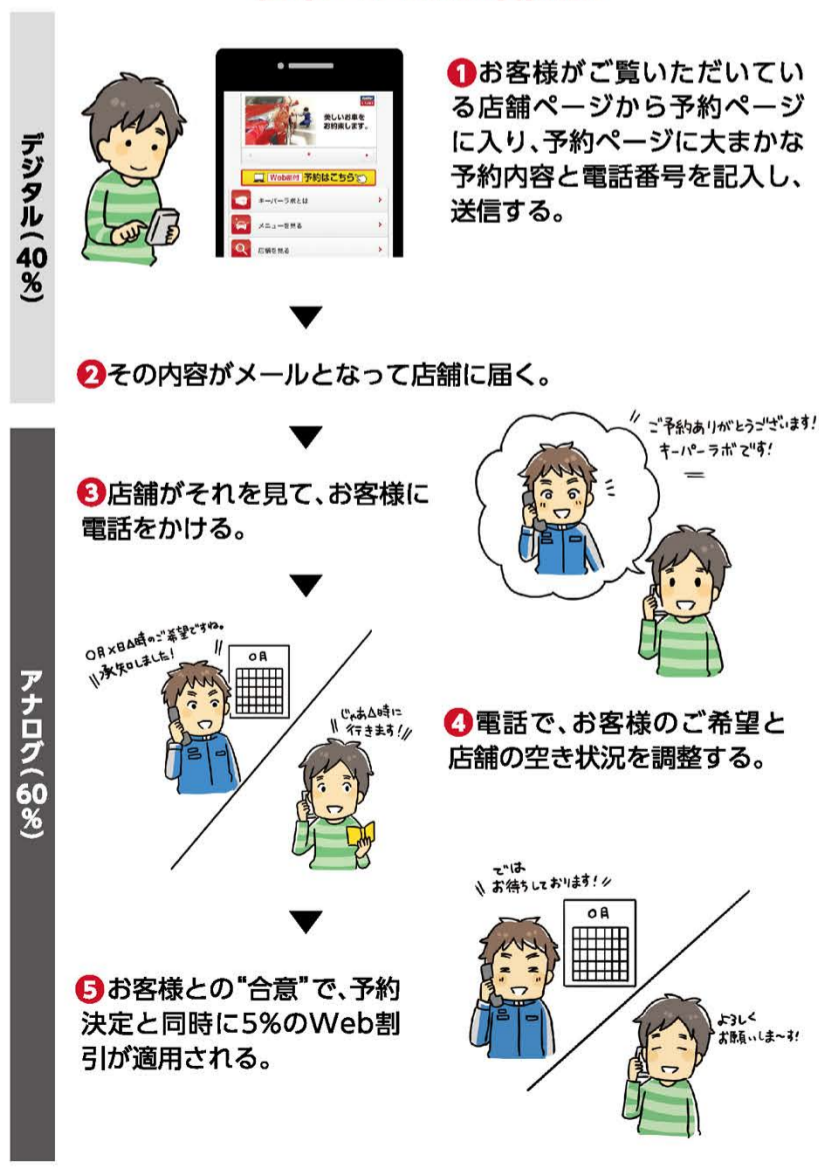
に手を離せなかったりして、すぐに出られない場合があります。そのため、お客様に不愉快な思いをさせたり、あるいはそれが機会損失になったりすることもあります。

デジタル100%のWeb予約は、混み具合の常時更新が難しい

Web予約では、ホテルや飛行機の予約の場合、Web上に「空席」なのか「満席」なのかが常に表示され、専門のオペレーターや窓口が設けられています。しかし洗車やKeepPerコーティングの予約では、それにかかりきりのスタッフを置けません。

そこで考え出したのが変則的な「デジタル+アナログのWeb予約システム」です【図1】。

【図1】キーパーラボWeb予約の流れ



【図2】9月~11月Web予約件数

店名	9月			10月			11月			11月の前年比		
	予約	来店	比率	予約	来店	比率	予約	来店	比率	売上前年比	ダイヤ前年比	クロス前年比
札幌	77	752	10.2%	115	893	12.9%	95	668	14.2%	85%	83%	103%
仙台	31	256	12.1%	72	360	20.0%	53	301	17.6%	297%	296%	290%
水戸							12	43	27.9%	-	-	-
さいたま	35	411	8.5%	53	575	9.2%	49	395	12.4%	116%	122%	126%
浦和	56	478	11.7%	83	680	12.2%	68	478	14.2%	112%	92%	89%
東加	37	620	6.0%	77	937	8.2%	83	718	11.6%	132%	90%	144%
柏	37	310	11.9%	43	473	9.1%	61	380	16.1%	128%	118%	139%
野田	20	281	7.1%	54	424	12.7%	42	302	13.9%	145%	192%	107%
ちば吉市場	27	194	13.9%	35	287	12.2%	40	236	16.9%	0%	-	-
松戸	33	354	9.3%	60	507	11.8%	41	405	10.1%	91%	103%	98%
松戸	30	394	7.6%	54	567	9.5%	64	462	13.9%	87%	62%	125%
船橋	35	305	11.5%	77	488	15.8%	70	378	18.5%	96%	103%	101%
足立	64	840	7.6%	103	1222	8.4%	112	1029	10.9%	105%	92%	109%
世田谷	102	688	14.8%	133	949	14.0%	158	772	20.5%	116%	124%	124%
板橋	28	514	5.4%	52	716	7.3%	52	522	10.0%	70%	78%	51%
高島平	25	257	9.7%	46	372	12.4%	46	268	17.2%	0%	-	-
八王子	48	712	6.7%	71	920	7.7%	80	704	11.4%	106%	145%	94%
三鷹	46	230	20.0%	81	307	26.4%	56	257	21.8%	0%	-	-
上野	32	463	6.9%	40	640	6.3%	58	514	11.3%	114%	115%	106%
相模原	34	498	6.8%	51	648	7.9%	77	479	16.1%	140%	207%	107%
東日本計	797	8,557	9.3%	1,300	11,965	10.9%	1,317	9,309	14.1%	121.2%	126.1%	115.7%
西日本												
店名	予約	来店	比率	予約	来店	比率	予約	来店	比率	売上前年比	ダイヤ前年比	クロス前年比
東郷	14	242	5.8%	38	405	9.4%	41	322	12.7%	165%	259%	158%
豊田	41	412	10.0%	78	669	11.7%	87	534	16.3%	129%	115%	146%
岡崎	29	429	6.8%	66	746	8.8%	67	603	11.1%	98%	120%	99%
刈谷(休業中)										0%	0%	0%
安城	29	335	8.7%	49	612	8.0%	57	486	11.7%	118%	120%	138%
知立	16	281	5.7%	26	515	5.0%	40	442	9.0%	106%	121%	78%
半田	15	260	5.8%	36	482	7.5%	44	390	11.3%	153%	207%	132%
大府	25	369	6.8%	67	707	9.5%	60	588	8.5%	131%	166%	106%
東海	13	403	3.2%	31	707	4.4%	32	568	5.6%	124%	93%	144%
高針	28	272	10.3%	53	446	11.9%	56	342	16.4%	125%	81%	118%
鳴海	27	302	8.9%	43	568	7.6%	61	470	13.0%	110%	95%	100%
大須	26	488	5.3%	62	700	8.9%	59	633	9.3%	129%	142%	96%
中川	22	390	5.6%	39	636	6.0%	40	493	8.1%	116%	95%	164%
春日寺	19	326	5.8%	37	578	6.4%	30	449	6.7%	114%	103%	137%
一宮	26	360	7.2%	58	618	9.4%	59	480	12.3%	116%	129%	101%
大田	14	143	9.8%	21	233	9.0%	23	181	12.7%	195%	331%	159%
稲井大和田							8	14		0%	-	-
福山	43	450	9.6%	59	771	7.7%	48	617	7.8%	122%	183%	113%
鈴鹿玉垣							25	143	17.5%	0%	-	-
津	23	251	9.2%	33	395	8.4%	52	319	16.3%	138%	119%	168%
名張街道	6	133	4.5%	11	199	5.5%	17	169	10.1%	126%	124%	95%
彦根イオン	10	163	6.1%	19	230	8.3%	25	219	11.4%	168%	224%	124%
宝塚	55	406	13.5%	91	685	13.3%	106	557	19.0%	118%	136%	122%
新藤	13	263	4.9%	30	417	7.2%	29	351	8.3%	107%	113%	95%
福岡春日	22	161	13.7%	15	198	7.6%	22	188	11.7%	208%	-	690%
西日本計	516	6,839	7.5%	961	11,517	8.3%	1,096	9,629	11.4%	122.8%	137.4%	116.2%
全店合計	1,313	15,396	8.5%	2,261	23,482	9.6%	2,413	18,938	12.7%	122.0%	131.7%	116.0%

3ヶ月でWeb予約の利用率がスタート時の1.5倍に

9月から一斉に各店舗のトップページにWeb予約の流れを掲載し、受付をはじめました。初月は、来店15,396台のうち、Web予約でのご来店が1,313台で、利用率8.5%でしたが、10月には利用率9.6%に微増し、11月には全体で12.7%になり、スタート時の利用率の約1.5倍までご利用いただけるようになりました。

また、東日本の方が西日本の店舗よりWebの利用率が上がっています【図2】。

3ヶ月間のWeb予約の成果を分析すると...

- Web予約メールは確実にこちらに届くので、お客様からの電話に出られないために予約を受けることができないことが減って、機会損失がかなり減っている実感がある。
- Web予約が増えたことで、お客様から電話がかかってくる絶対的な本数が減って、スタッフの電話に走る回数減った。
- こちらから電話をする仕組みなので、必ず時間を見て店長やチーフが電話することで、確実な受け入れができる。
- Web予約のお客様の半分以上がコーティングの予約であり、平均単価がきわめて高い。

「コーティングの相談をしたかったが、初めてなので来店や電話がしにくかったが、Webでなら気軽にできた」とおっしゃるお客様が多い。つまり、コーティング新規のお客様が多い。

Web予約で、お客様のご来店のタイミングをよりコントロールでき、店がごちゃごちゃにならなくなった。

店内がごちゃごちゃに混雑しなくなったことで、直接ご来店してお問合せのお客様が入りやすくなり、確実にその数が増えた。

特にWeb予約の多い店舗では、ダイヤモンドキーパー(ダブル、プレミアム)が増えているところが多い。

もちろん、これはWeb予約のせいだけではないかもしれませんが、ダイヤモンドキーパーが集中的に増え、なおかつ店舗内が混雑していないのは、やはりこのデジタルとアナログ混用の超シンプルなWeb予約が役かっていることは間違いなさそうです。このWeb予約で利用したインターネットのメール機能と電話を組み合わせた仕組みは、意外と応用が効いて、お客様にも、私たち店舗側にもいろいろと使える可能性が出てきました。

今後、このシステムにどのような利点と欠点があるのか、もっと時間をかけて、検討を重ねて改良を加え、できるだけ早く、全国のキーパープロショップのみなさんに、提供できればと進めています。