

昨年の反省を踏まえて、キーパーラボ店長が来年へ向けて書く 年末にしておきたい10のこと。

キーパーラボでは、毎年年末を終えてすぐ、店長が成功したこと、失敗したことなどを踏まえて、次の12月へ向けたメッセージを残し、準備や行動へとつなげています。それらのメッセージの中から特に多かったもの、有益なものをまとめて、ご紹介します。皆様の店舗でもご参考にさせていただき、年末をともに笑顔で乗り切りましょう!

※ 内は準備または行動をはじめる時期です

11月下旬頃 目標の共有のためにカレンダーを使う

カレンダーに「いつまでに、何をするか」といった予定や目標を決めて書き込み、それに従って行動することで上手いきました。予定をスタッフ全員と共有できるため、「今、何をすべきか」が明確になります。また、10日ごとの目標と毎日の実績を記入することで、全員の数字を達成するという目標意識を高めることができ良かったです。



12月初旬頃 年末こそ、店舗ページの更新をまめにする

Webの店舗ページに、日付入りでメッセージを毎日更新しました。年末は、まだまだコーティングに空きがある状態でも「年末だから、もういっぱいだよな?」というお問合せが増えます。店舗ページに「年内、まだまだ施工できます!」と毎日メッセージを更新したことでお客様に安心して来店いただけました。鮮度ある情報が大切ということを実感しました。



特に12月下旬頃 受注に集中できる環境作りを整える



作業の遅れや車の移動に気を取られ、お客様の受注に集中することができませんでした。受注ではなく、ただの“受付”をやってしまい、お客様のマインドの高い年末にもかかわらず、コーティングが少なく、洗車中心のメニューになってしまいました。受注者が外を気にせず、お客様のキレイをじっくり聞ける環境作りはとて

も大切だと痛感しました。店舗全体の技術力を上げれば、自然と受注に集中できます。お客様も遠慮せず注文でき、結果、単価も上がるはずなので、同じことを繰り返さないようにします。

特に12月下旬頃 慌てずに、お客様の車1台1台をよく見ること



お客様と一緒に車を見ながら話したり、気になる箇所を一緒に見ることを店長・チーフで共有して臨みました。忙しさにかまけて、車をほとんど見に行かず受注カウンターで受注を終わらせていました。お客様は、年末しっかりキレイにするために来店されます。車を見ることで、お客様の気にされているところがよく

分かり、その結果、洗車のご予約のお客様が、コーティングに変更されるということもありました。また多くのお客様が来店される中、ご要望を勘違いして、後からお叱りいただくこともなくなりました。

12月2月中旬頃 全員がすべてのメニューをできるようにする

技術向上はもちろん大事ですが、一番良いのは全員が全メニューをできることだと実感しました。ヘッドライトグリーン&プロテクトや、シートクリーニングなど、店長は受注、チーフは店舗コントロールを行っているため、なかなかフォローはできません。1台一人真剣集中で、できないメニューをなくしておくようにします。そのため中級単価アップスクールをメンバー皆で改めて受講しておきます。



特に12月下旬頃 休憩をしっかりとって、品質を下げない

9番(休憩)がうまく回らず、スタッフの疲労がピークに達しても施工を続けていたため、品質の低下をまねき、クレームの来店が数件。その度に、店長の手が長い時間取られてしまい、店の流れが停滞するという、悪循環を招いてしまいました。どんなに忙しくても、休憩は絶対に入れるようにします。そうすることで一定のキレイさを提供でき、遅れたとしても、休んだ分頑張って巻き返せます。



特に12月下旬頃 ケミカルの在庫を気にかける



繁忙期はダイヤケミカル、レジジン2、アラカルト関連のケミカルの在庫がなくなり、他店に借りに行ったりと大変でした。店長が在庫管理を行うようにします。よく使うB.D.C.(プレーキダストクリーナー)やタオル類などは、すぐに補充できる場所にストックしておくといいです。その都度補充でき、使うときに空っぽということがなくなりました。

11月下旬頃 仕上げ場に、パンフレットと見積りセットを用意



車のお引渡しをする仕上げ場に、パンフレットと車種サイズ別の見積りをセットにして置き、お引渡し時にすぐ話ができるようにしました。12月が近づくとお客様のキレイにしたいモードが高まり、お問合せが増えます。お引渡し時、洗車のお客様から聞かれた際、形に残るものを用意しておいた方がいいです。

常に どんなに忙しくても、必ず誘導をつける

たくさんのご来店をいただきましたが、事前のミーティングで誘導の徹底をし、12月を無事故で乗り切ることができました。12月だけでなく安全第一で運営します。

12月初旬頃 身内や元アルバイトに声をかける

手伝ってくれそうな元アルバイトさんや身内には、声をかけておきます。タオル係、ケミカル補充、グリーンネスをしっかりと行ってくれ、本当に助かりました。