

Evolution!! キーパーと進化する注目の店舗インタビュー

Evolution!! 1

トヨタモビリティ東京有明店・レクサス有明×

KeepPer

LABO

モーターショーさながら、見たことのない車がずらり! キーパーラボ有明店、6月の売上903万円!



トヨタとレクサス・キーパーラボの看板が並ぶ。休日には様々な車が訪れ、モーターショーさながらに、活気にあふれる。



トヨタモビリティ東京株式会社有明店の岩田店長とキーパーラボの岩瀬店長。キーパーラボの運営はKeepPer技研の社員が行っている。トヨタモビリティ東京・レクサス・キーパーラボの風通しの良い関係性作りが店舗展開には欠かせない。

有明エリアでは、3、40代のパワーカップル(それぞれ年収が1,000万以上ある夫婦)が多く、一戸建てでなく高層マンションに居住しています。輸入車包囲網で、国産車ディーラーは存在していませんでした。そんな中、トヨタがどのように参入するか? 普通にディーラーをオープンさせるだけでは勝てません。そこで考えたのがキーパーラボとのコラボです。ショッピングモールにすることで、キーパーのお客様がトヨタの車に触れることができますし、トヨタのお客様がキーパーに触れることができます。またキーパー施工の待ち時間にトヨタのショールームでくつろいでいた

だけまし、ショールームでトヨタの車やパンフレットを見ていただくことができる。このような相乗効果が生まれます。また、コーティングはもちろん、整備やメンテナンスも一度にできてしまうというメリットもあります。

現段階(6月29日現在)では、ダイヤモンドキーパーとECOダイヤキーパー、EXキーパーの3種を新車購入のお客様にご案内しています。新車購入にコーティングを加えてローンを組まれる方も多くいらっしゃいます。オープン前に100件くらいの予約が入ったということを開き、驚きました。高層マンションには屋内駐車場があります。洗車は面倒くさいから一度コーティングをかければ屋内だからキレイを保てるという有明地域のニーズにフィットしたのだと思います。認知度が高いため、お客様の反応は良いです。



カフェやキッズスペースもあり、トヨタのお客様だけでなく、誰でも利用できる。

(上)トヨタモビリティ東京有明店のショールーム。キーパーのお客様も利用可能。

キーパーラボの他に、カフェと子どもが遊べるスペースやイベントを開催するミライエを併設しています。カフェではコーヒーやソフトドリンクとともにスマドリ(ノンアルコールカクテル)も数種用意しています。もちろんキーパーのお客様もくつろいでいただけます。またミライエにはトヨタのオーナー以外のご家族が来られたりもしています。今後は、例えば誕生日会やママ会を開催するなど、活用していただけるようなコミュニティハブとしてこの地域で存在感を高めていければと考えています。車に関心がなくても、トヨタが常に近くにある環境にいればセカンドカーの需要も考えられます。

7月よりもっと本格的にキーパーコーティングを販売していく予定です。そのためにオリジナルのトヨタ・レクサス専用のキーパーコーティングパンフレット制作などの取り組みを行っていきます。これからもっと大事になってくるのは相互のコミュニケーションです。トヨタ・レクサス・キーパーそれぞれのスタッフの風通しが良くないと崩れてしまいます。これまでディスプレイの仕方や受付や受け渡しの場所など改善を繰り返しながら互いに協力しあってきました。有明店がフロントランナーとして、キーパーと一緒にさまざまな取り組みにチャレンジして実績を作り、次の店舗展開へとつなげることができればと思っています。

Evolution!! 2

出光リテール販売(株)中部カンパニー キーパープロショップ泉本町SS

KeepPer

PRO SHOP
キーパープロショップ

コーティングブースを設置して約2年で売上が月100万円から400万円と急増! 「スタッフの技術向上」と「品質」がすべての基本。



道路からも目立つコーティングブース。「雨風に打たれない良い環境としっかりした設備でコーティングしてほしい」お客様の需要は高い。

社内でキーパーを強化することになり、2021年3月にもともと洗い場だった場所にコーティングブースを設置しました。設置前は100万を超えなかった洗車・コーティングの売上が2021年には月100万円を超え、2022年には月200万円、2023年4月に月400万円を超えました。1年に約100万円ずつ伸びています。「コーティングをするなら、雨風に打たれない良い環境

でしっかりとした設備でやってもらいたい」とネットで調べて来店されるお客様が多いです。20代の若い世代も「車に長く、キレイに乗りたい」とたくさんコーティングを施工しています。今の時代、全国的に洗車・コーティングといえばキーパーが主流なんだとその認知度の高さを実感しています。しっかりとしたコーティングだし、アフターフォローもしやすいし、お客様が喜んでくれてかつ車検並みの収益が上がるのがキーパーの強みだと思います。

キーパーを強化するにあたって、まずスタッフの教育に力を入れました。アルバイトも含めて12人のスタッフがいますが、ほぼ全員がコーティング技術資格1級を取得しています。また半期に一度、上達会を開催し、毎月その振り返りを行って品質と技術の向上に努めまし

た。追求している最も重要なことは「品質」です。施工はもちろん、受入れから引き渡しまでの接客などみんなが同じ高い品質で対応できるように心がけています。お客様がどうしたいかを聞いて提案するとともに、どうしてもキレイにならないシミなどがあればきちんと取れない理由を説明してご理解いただき、お客様との仕上りのイメージのブレをなくすようにしています。

今はクリスタルキーパーのお客様が多いですが、フレッシュキーパーのご案内にも力を入れようとしているところです。新車のお客様はやはりダイヤやWダイヤが多いです。雪国なので鉄粉取りやフッ素ガラスコーティング、SUV車も多く樹脂フエンダーキーパーもよく売れています。

リピート率も2021年は30%だったのが、2022年には50%、現在では69%まで上がりました。リピート率を高めるのも、やはり品質とスタッフの技術向上です。あとはDMハガキを送付するとか、電話フォローをするとか基本的なことをコツコツやっています。

今後も品質とスタッフの技術向上を基本とし、スタッフと連携を取って、実績を上げることで全員のモチベーションを上げ、来年は月500万円を目指していきたいと思っています。コーティングブースも増設予定です。キーパーラボと肩を並べられるような実績と信用信頼を勝ち取っていききたいと思っています。



ゲストルームのあらゆる場所にキーパーのパンフレットやキーパータイムズが配置されている。またスタッフの技術修得歴も並び、スタッフの技術と自信が伝わってくるようだ。



(写真左から)竹田店長、今年社内コンテスト2位を獲得した牛久さん、谷さん、今年社内コンテストで優勝した川瀬さんはキーパー主催のコンテスト県チャンピオン3位選手。

Evolution!! 3

仙台トヨペット× KeepPer

スタート時から新車コーティングは約5,000万円、サービスでは約800万円の売上!!
高品質のコーティングがお客様の満足につながる。車検と同等の収益が上がるのも大きなメリット!



(写真左から)サービス部 清水部長、サービス部サービス業務課 有馬課長、営業企画推進部兼車庫部 大枝部長。

新車への施工は今年6月からスタート。車検・点検時のサービスでの施工は10月から始めました。

キーパー導入の理由は、社長のなんでもやってみる精神でした。以前のコーティングがアフターメンテナンスや保証が不明瞭だというお客様の声が社長の耳に入ったからです。確かに「聞いたことのないコーティングだけど、トヨタがおすすめるなら半信半疑だけどやっておけばいいか」というお客様が多かったと思います。しかし、キーパーコーティングはコーティングブランドとして認知度が高く、技術資格を取得したス

タッフが、高品質なコーティングを施工し、その後のメンテナンスや保証もしっかりしています。お客様に安心感を与え、満足していただける上、収益も着実に上がります。

特にサービスにおいては高収益を得られる商品がありません。収益が上がるのはお分かりかと思いますが車検です。キーパーコーティングは車検と同等の収益が得られるのも大きなメリットです。メンテナンスで収益を得られる商品はそうそうないので、キーパーコーティングをほうっておけるわけにはいきませんが、お得意様が約6万1千人いるのですが、すべてのお得意様におすすめて1万件くらい注文が来たたらどうしようワクワクしています(笑)。

新車購入時に提案し、コーティング費用も含めて



キーパーは保証やメンテナンスもしっかりしており、認知度も高いため、営業スタッフもお客様に案内しやすい。

ローンを組まれるお客様もいます。サービスでは既存のお客様にチラシなどを使って提案しています。現段階ではダイヤモンドキーパー・ECOダイヤキーパー・EXキーパーの3種を取り扱っています。新車ではダイヤモンドキーパーが多かったですが、最近ではECOダイヤキーパーが増えています。新車は新車架装センターで、サービスは店舗で直接、技術資格取得スタッフがコーティング施工しています。

スタート時から換算して、新車コーティングは約5,000万円、サービスでは約800万円の売り上げがあります。今ではほぼ100%キーパーコーティングに移行しています。

新車のコーティング付帯率40%を目標としていましたが、60%となっています。付帯率を高めるため、今後もキーパーとコラボしてミニイベントを開催し、キレイを体感してもらうなど、顧客を増やしていきたいです。また中古車販売も行っているため、コーティング施工済み中古車販売で他社との差別化を図りたいと考えています。同時に施工スタッフも不足してきているため、人員増加にも取り組んでいきます。



入り口にはキーパーはじめましたのぼりやディスプレイが掲げられている。

トヨペット仙台的資格取得スタッフ高橋修一さん(写真左上と上)と、波邊渉さん(写真左)。