

2012年10月総括

キーパーラボ27店舗全体の予算を達成することができました。9月下旬からの悪天候続き後の10月、そして昨年の10月に比べると雨の日が少なく、洗車マインドが大きく上がり洗車の台数が前年比135%アップしました。それに伴ってピュアキーパーの台数の減少が85%に留まりました。クリスタルキーパーは相変わらず前年比152%近くあり、ダイヤモンドキーパーも114%と増えています。その結果、売上で前年比126%となり、前年実績のある店舗だけで118%という結果となりました。2012年も残り2ヶ月を切りました。店舗でも12月に向けた活動が既にスタートしています。もちろん一番効果があるWEB活動を今まで以上に強化していきます。そして、キーパーラボ運営部方針でもある「攻めの運営」をするために、地域のお客様に向けて、グループクーポン活動、業販活動、ポスティング活動を強化していきます。

キーパーラボ運営本部 本部長／賀来聡介

ピックアップインタビュー

Keeper LABO 新涯店

ここ数ヶ月連続でクリスタルキーパーを含めたコーティング受注率がぐんぐんと伸びているキーパーラボ新涯店。そのヒミツを貞重(さだしげ)店長に聞きました。

●お客様のご要望を書き込む「メモ帳」替わり

多くのお客様の意識がクリスタルキーパーであることに気づいていましたが、どんなタイミングで何をお話したらよいのか分からず、会話も途切れがちになっていました。そこで「お話しする項目が書かれたカンニングペーパーはないか?」と考え、使ってみたのが「コーティング見積書」。見積書としてでなく、メモ帳としてお客様の意見や質問を書き込んでいきました。一方的に商品の話をするスタイルだった受注がお客様の声を聴く受注に進化していきました。

●単品単品のお値段がはっきりと伝わる

メニュー表と見積書を照らし合わせながら会話をすすめ、メモを取る。これが「自然な間合い」となり、お客様からの質問も増えてどんどん会話がスムーズになっていきました。また見積書には、コーティング単体の価格とオプション作業(軽研磨やホイールコーティングなど)の価格を分けて

コーティング見積書が、会話の「きっかけ」に

記入できるようになっているので、「コーティングだけならいくら」なのをはっきり伝えることができます。

●ご注文時もスムーズに

見積書をお持ち帰りいただいたお客様から、後日お電話で問合せやご予約をいただいたり、ご来店されて「これやって」と見積書を出されることもあります。いずれの場合も見積書(控え)があるので、すんなりと会話をすることができます。

最近では見積書を受け取ったお客様が「愛車がキレイになる未来予想」をイメージしやすいように書き込んでいます。

「コーティング見積書」作成の流れ

① カウンターで聞き取り

受注カウンターで、ご来店されたお客様がどんなキレイを求めているのかを聞きながら「コーティング見積書」のメモ欄に書いていきます。間合いを見



てメニューをお見せします。

② 実車確認

キレイさのイメージがわからない場合は「よろしければ、お車を拝見させていただけますか?」とお声をかけ、お客様と一緒に車を見ます。実車を前に気になっている汚れやどんなキレイさを求めているかを聞きます。



③ 見積書を作る

カウンターに戻り、再度メニュー表を見ていただきながら、お客様の要望に一番近いメニューの提案をします。オプション作業を含め項目別に見積書に記載していきます。



④ 名刺を渡す

最後に見積書と担当したスタッフの名刺をお客様にお渡しして見積書の作成は完成です。



Keeper LABO キーパーラボ進化論 Vol.9 グループクーポン

現在、キーパーラボへの新規の来店動機としては「インターネットから」が一番多く、今後もその傾向は強まっていくと思われます。より見やすい使いやすいWEBを構築し、広範囲のお客様に店舗を知っていただくと同時に、地域密着型として、地域の方々に口コミを広げていくことも重要だと考えています。その地域活動の一環として、「グループクーポン」を始めました。お客様が一番車をキレイにしたい時期であ

る年末に、「ご自分の愛車とお仲間の車を一緒にキレイにしませんか?」という内容のチラシを持ち、近隣の企業様や住宅一軒一軒に訪問しています。

10月から年末にかけて3回程度訪問する計画を立てるなど、積極的に取り組んでいます。

「グループクーポン」は、これから年末にかけてコーティング施工を予定しているお仲間を集めていただき、一括でお申込み(ご予約)を

いただく割引になるというもの。お申込みの人数が多ければ多いほど割引率が高くなります。キーパーコーティングであれば、どんなメニューでもOKです。

割引が適用される台数は2台から。これはご家族の車を一緒に施工する方が多いことや、親しい友人と一緒に施工したいというご意見が多いためです。

まだまだ手探り状態で、実際のご予約数も多い店舗で10件程です。しかし「お店は知っ

ているけど何屋さん?」と聞かれることが多く、その説明をさせていただけるだけでもかなりプラスになっています。この活動を通じて、地元の方にまずお店のことを知っていただき、「グループクーポン」をご利用される方、キーパーラボをお仲間にご紹介していただける方が、増えていくことと思います。



車種分け表をアップデートしました!

洗車やコーティングの際に車種によって大きさが違うため、車種分け表を用いて「SS、S、M、L、LL」と表現しております。公平な料金をお客様に提示するため、サイズは車の「全長×全幅×高さ」=「体積」で決められています。車種分け表は年々変わってくる車に合わせ、毎年更新。トヨタのアクアや86、BRZなどの新車種も掲載されています。更新された表

はキーパービジネスサイトのダウンロードサイトにて無料でダウンロードできます。ぜひ活用ください。

★キーパー施工店用メニュー表ダウンロードサイト

<http://www.keeperdownload.com/sekou.html>

★キーパープロショップ用メニュー表ダウンロードサイト

<http://www.keeperdownload.com/proshop.html>

