



洗車 しかできなくなっている人のために

～「3つの手洗い洗車コース」で顧客満足&単価アップ～

新車時、ディーラーでのカーコーティング付帯率が高まる

現在、一般の人々が自動車に長く乗るようになって、平均車齢は伸び続けています。そのおかげで新車の販売台数は減っていますが、全体としての保有台数はほとんど減っていないという奇妙な現象が起こっています。いずれにしても、販売台数の伸びないカーディーラーでは、1台当たりの収入を上げなければ経営が成り行かないので、1台当たりの付加価値を上げることに躍起になっています。その一環がカーコーティングで、新車販売時のオプションとして付帯率はかなり上がっているそうです。高級車になればなるほど付帯率が高いのだそうで、今やカーコーティングはカーディーラーにとって貴重な収入源になっています。

自動車のオーナーは、決して安くはない新車を買うのですから、それを守るカーコーティングは比較的抵抗なく、しかも新車購入時にオプションで買えば新車のローンに乗せることも可能で便利です。ですから、新車時のカーコーティング付帯率はかなり高くなっています。

アフターマーケットだけでなく、新車マーケットにも広がるキーパーコーティング

一方、カーアフターマーケットでのカーコーティングは断然KeePerが多く、新車時に施工したカーコーティングよりも、中古車になってから施工したKeePerの方が良かったと評判をいただき、その評判がSNSなどで広がり、新車販売時でも、カーディーラーでのコーティングを断って、キーパープロショップやキーパーラボで、新車にKeePerを施工する方も増えてきました。

「新車しかできなくなっている人」は、やっぱり洗車しかない…

それでもやはり日本においてカーディーラーの信頼は厚く、前述のような事情もあって、カーディーラーで新車時にカーコーティングが多く施工されます。しかしカーディーラーの新車コーティングは、たとえ5年保証であっても、何年もしないうちに撥水はなくなり、ツヤも褪せてきます。でも

他のコーティング、例えばKeePerを施工すると、保証が利かなくなるし、十数万円近くもかけた新車コーティングがもったいないような気がして、結局「洗車しかできなくなっている」ことがあるのです。

「洗車しかできなくなっている人」は、いくら撥水が鈍くなってきても、ツヤが褪せてきても洗車しかできないので、セルフ洗車機のワックス洗車や〇〇コーティングで洗車をして「俺は“洗車”をしたのだ」と言い聞かせています。そんな「洗車しかできない人」の悩みは、キーパーで一発で解消されるのですが、「洗車しかできない」とかたくなに洗車しなないお客様が多くいらっしゃいます。

収益アップに貢献する「3つの手洗い洗車コース」

そんなお客様に対して、「3つの手洗い洗車コース」を考案しました。

Aコースは、普通の手洗い洗車。キーパーラボでは純水手洗い洗車です。

Bコースは、Aコースホイールクリーニングと運転席の掃除機がけなどを加え、手洗い洗車プレミアムとして、ちょっといい洗車として人気があります。

Cコースは、Bコースに加えて「ミネラルオフ」をプラスしました。「一番いい洗車」というコンセプトです。

ミネラルオフに含まれる独自の特殊な軽い粉体が、固いガラス状のコーティング被膜をそのままに、表面のミネラル膜だけを削り取ります。すると、コーティングした時のツヤと水はじきが戻って、お客様は大変喜びます。

あくまでコーティングをしたのではなく、お客様は「ミネラルオフ」という種類の「洗車」をしたのです。

「洗車しかできないお客様」は全体の半分以上もいて、せっかく店内受注をしても、洗車ししません。そうであれば、「洗車」のレポートを増やして、「洗車」で満足できるような付加価値の高いコースを用意したらどうだろうと考えました。

この「3つの手洗い洗車コース」のチラシ(右のチラシ表参照)をパウチにしてキーパーラボでお客様に提案したところ、昨年12月の結果は次のようになりました。

「3つの手洗い洗車コース」キーパーラボでの台数と売上比較(2019年12月)

	台数	売上	平均単価
Aコース 純水手洗い洗車	13,389 (全体の47.4%)	31,918,699	2,384
Bコース 純水プレミアム洗車	10,949 (全体の38.8%)	37,258,998	3,403
Cコース ミネラルオフ	3,863	33,172,126	8,587
合計	28,201	102,349,823	3,629

台数は全体の約14%

売上は全体の約32%

結果、単価アップ!

洗車のついでに頼めるオプションメニューも意外にご注文をいただける

また「3つの手洗い洗車コース」のパウチの裏に「洗車のついでに頼めるオプションメニュー」(右のチラシ裏参照)を載せたところ、これが意外にご注文をいただくことができました。

この「3つの手洗い洗車コース」によって、「洗車しかできない人」は、洗車・コーティング収益の単価を下げる存在から、単価をアップさせる需要層へと変わります。

「3つの手洗い洗車コース」Cコースの作業手順 (手洗い洗車+細かな所まで+ボディの水はじきと艶を元に戻す)

① 各種クリーナーをスプレー「虫」「ピッチ」「ホイール」「下回り」
2分



② 「アンダーウォッシュ」「ホイールクリーニング」
5分



③ 手洗い洗車 5分



④ (洗車後の濡れたままの状態)「ミネラルオフ」 10分



⑤ 拭き上げ 5分



⑥ 「運転席と助手席の掃除機がけ」、仕上げ 5分



※時間はあくまでもキーパーラボ刈谷店で実測した目安です。