11月22日オープン 福岡に新形態の青葉台店

全国36店舗目となる快洗隊がFC店として福岡県太宰府市に11月22日（土）にオープンしました。すでに快洗隊那珂川店・快洗隊空港インター店で快洗隊FC店を運営の有限会社アイビー石油、馬場社長が運営されます。青葉台店は「ドライブスルーセルフ給油」という馬場社長が考え出した新しい形態のSSとコーティングプロショップ快洗隊が合体した新しい形の快洗隊です。

総敷地面積約500坪
快洗隊部分
【コーティング設備】コーティングブース同時3台分/前面ガラスシャッター
【仕上げ場】テントフィールド5台分
【機器】快洗Wing1台・快洗Jr3・快洗RO純水機1台・快洗FIT s1台
【待合室】8名分のテーブルと椅子。（SSと共用）

ドライブスルーセルフSS部分
【計量器】マルチ2基・灯油計量器（セルフ）1基
【給油レーン】同時給油4台分
【ピット】1台分

コーティングプロショップである快洗隊をアピールするために、ガラス張りのコーティングブース3台を設備しています。また、キチンとした作業場を演出しています。快洗隊の赤の折板が非常に存在感があり、格好の良い店舗が出来上がりました。ゲストルームはSSと快洗隊で共有しています。

所長の倉岡さんと主任の鎌田さんは愛知県の快洗隊で2カ月間訓練を受け、コーティングの受注や接客、施工技術に磨きを掛けました。コーティングに関する自信は誰にも負けません。沢山の給油に来店して頂いたお客様と非常に交通量の多い前面道路に対してコーティングプロショップをアピールします。

オープン初日は給油のキャンペーンと洗車・コーティング10%引きの値引きをしました。圧倒的な来店台数と、圧倒的な接客力と、信頼感ある設備でどのような結果を生みだすのでしょうか。

快洗隊直営店2008年後半で3店オープン、1店改装の記録

快洗隊　鳴海店
11月8日改装 コーティング プロショップ化

総敷地面積約207坪
【コーティング設備】コーティングブース同時2台分/前面ガラスシャッター
【仕上げ場】テントフィールド5台分
【機器】快洗Wing1台・快洗Fit w1台・快洗RO純水機1台
【待合室】10名分のテーブルと椅子及び喫煙テラス・受注カウンター

鳴海店は海外から輸入した「ドライブスルー手洗い洗車機」を導入し営業していましたが、この度その機械が故障したのをきっかけに「ドライブスルー手洗い洗車」の営業をやめ、「コーティングプロショップ化」をするべく改装工事を行いました。コーティングをするスペースを多く取った為、お客様がお待ちの際に施工シーンをのぞく方が増えました。また、会計時に「あれはコーティング？」と声をかけていただけるようになりました。

快洗Wingを店舗の中心に設置したため、非常に目立つ存在になり、「おもしろい機械がついたね」という声を頂き、歩行者及び通行車両からの目線をひしひしと感じるようになりました。

今後はドライブスルーを利用して頂いていたお客様にコーティングプロショップとしての利用（良さ）を促していきます。

快洗隊　板橋店
10月3日オープン 快調なスタート！

総敷地面積約130坪
【コーティング設備】コーティングブース同時5台分/前面ガラスシャッター
【仕上げ場】テントフィールド6台分
【機器】快洗Wing1台・快洗Jr3・快洗RO純水機1台・快洗FIT x 1台
【待合室】9名分のテーブルと椅子・受注カウンター

東京23区内の板橋区に快洗隊板橋店がオープンしました。都内初出店であり大きな期待を背負ってでのスタートです。

板橋店はドライブショップの駐車場内に建設されたコーティングプロショップです。オープン告知はドライブショップのお客様にDM及び20%割引優待券を送付しました。

ドライブショップ店内にてミニメニューを配置。チラシを11月に4万枚折込ました。優待券が10月中旬より反応し高性能販売に繋がりました。電話による問合せが非常に多く、また、インターネットによる反応が11月に入り多くなりました。

ダイヤモンドキーパー・アクアキーパーを施工するお客様は多くがインターネットで事前に調べて来られます。口コミの広がりも早くも感じています。磨きのこだわりよりも「きれいにしたい」、「コーティングを何かしなくては」と美装的な意識が強い方が多く来店されているように感じられます。

初月から洗車売上300万円を越し、翌月の11月も341万円の実績を出しました。今後の課題として人員の育成を急務としています。

快洗隊　大府店
8月7日オープン ドミナント効果をきっちり

総敷地面積約302坪
【コーティング設備】コーティングブース同時2台分/前面ガラスシャッター
【仕上げ場】テントフィールド7台分
【機器】快洗Wing1台・快洗Jr.Ⅱ・快洗RO純水機1台・快洗FIT x1台
【待合室】12名分のテーブルと椅子・受注カウンター

愛知県は快洗隊が大府店で10店舗になり、ドミナントの効果が高く出ています。各快洗隊をお客様のご都合に合わせ利用しているように感じます。他店が込み合ったときの受け皿になる事も出来てきました。大府店では月間30万円分程の他店利用者の来店があります。ドミナント効果により、認知が早く新規来店の件数も非常に多い店舗です。現在約50%のリピート率になってきました。新規来店台数が多い割には徐々にリピート率が上がってきていると思います。

短い間隔でのリピーターも増えてきました。「近くに快洗隊が出来て便利になった」「こんなに綺麗になるなら早く快洗隊を利用していればよかった」「やっぱり仕上がりが違うね」「これだけコーティングを丁寧にしてくれるなら今度は洗車で来ますね」などうれしい言葉を頂いています。

11月190万円を超え、ひとつの区切りである12月を迎えます。12月に来店して頂いたお客様が来年にどれだけ繋がるかが勝負です。

快洗隊　上溝店
6月20日オープン 確実に成長

総敷地面積約300坪
【コーティング設備】コーティングブース同時4台分/前面ガラスシャッター
【仕上げ場】テントフィールド2台分
【機器】快洗Fit w1台・快洗Wing1台・快洗RO純水機1台
【待合室】8名分のテーブルと椅子・受注カウンター

初月から高性能コーティングの販売が多く、平均単価10000円/台を超え、コーティングショップの色合いが強く出ています。

コーティングしたお客様のリピートが洗車中心になってきているので、単価が落ち込みだしていますが、お客様がこのお店を気に入って頂いている数字だと思います。

オープンしてからの5ヶ月でお客様一人あたりの来店回数が約2・2回となっており、他店におけるリピート数に比べても高いリピート率を示しています。オープン時の大々的な集客を行わなかったのが、リピートに結びついています。

マネージャーである柴田店長が人間身あふれる接客で対応しています。慌ただしさを出さぬよう（乱暴にみえないように）に心がけています。立地としての集客力が少ない分、確実なリピートで確実な成長を作らなければなりません。

いざ年末へ

高額コーティングの販売チャンス

年末を迎えるにあたり、店頭での準備や最終チェックを行っていることでしょう。洗車や室内清掃を施工して欲しいお客様が沢山来店するため台数をこなすことだけを考えていませんか？　接客がおろそかになる体制になっていませんか？年末はお客様がコーティングを一番したい時期です。新車登録が多い月であること、ボーナス時期であること、新しい年を迎える時期であることなど、コーティングを施工するには最大のチャンスです。台数を追いかけるのではなく、一人一人のお客様の要望を聞きだす努力をしよう。

忙しい時こそ、ジックリ受注できる時間を作りましょう。店長がきっちりお客様と話ができるような体制を作りましょう。店長が受注している間、チーフが店舗を運営できる体制を作ろう。限られたスタッフと限られた時間内でしかサービスを提供することはできません。台数ではありません。お客様にとって最大限の付加価値が提供できるように心がけましょう。

断らない（受入れ100%）にチャンス

誰もが車をキレイにしたい時期。洗車やコーティングも年末ラスト1週間に、固まって依頼がくることも考えられる。その時、決して断ってはダメです。どれだけ忙しくても、どれだけその時に施工することができなくても。「姿勢」が断ってはダメ。

例えば、「すみません洗車してもらえますか？」と聞かれたら、まず全力で感謝の気持ちを伝えよう。それから「ありがとうございます。但し現在大変混み合っていますので、○○時から洗車させてください」と伝える。ポイントは「させてください」です。「○○時からしか出来ません」はダメです。間接的に断っています。その上でお客様と都合が合わない場合は仕方がありません。キチンと謝りましょう。「姿勢」が断るとお客様に伝わります。受入100%はどれだけ忙しくてもできます。例えその時施工できなくても、受入100%の気持ちが伝われば、後で（来年かも）戻ってきます。せっかく声を掛けて頂いたのに、その場の忙しさで断っては決してダメです。

来年に繋がる最大のチャンス

洗車サービスをする者にとって12月は最大の収益チャンスであることは確かです。しかし、それまで店舗を利用してくださったお客様にとっては、普段からお世話になっているからこそ、12月こそ、その店舗にお世話になりたいと思っているに違いありません。割引しているから来てくれるのではなく、信頼を置いているから来てくれるのです。

また、12月には1年を通じて多くの「新規」のお客様が来店します。サービスを始めて経験する人が一番多い月です。この時に忙しいからといって、いい加減なサービスを提供するのが一番いけません。二度とその店には来てくれないでしょう。

12月は沢山のお客様が来店されます。12月は売上を作る一時的な期間だけと捉えてはいけません。今まで来店して頂いたお客様に対しての感謝の時期であり、新規のお客様に店舗の良さを伝え信頼を作ることで、来年に繋がる最大のチャンスの月なのです。