

センター店
部門
優勝

サンアイ自動車(株) 驚異の794.2万ポイント!ダイヤの商品力を共有し、 (愛知県) 794.2万ポイント 効率化を徹底してなんと119台施工!!

昨年8月のキーパー選手権と大きく変わった点は、ダイヤの施工台数です。きっかけは、社員の車にダイヤ施工したときの社員の「驚き方、喜び方」でした。ダイヤの圧倒的にキレイになる商品力をスタッフと共有し、社内会議でも議題にあげ、ダイヤに対する勉強会を行い、「お客様に喜んでいただけるダイヤモンドキーパーをきちんと提案していく」と方針を社内に掲げました。

その上で改善したことが「施工に対するオペレーション」です。クリスマスとダイヤの施工時間の違いが課題でした。ダイヤの乾燥時間中に他の作業を行う、あるいは閉店前にダイヤ塗りまで終わらせ、翌朝シ

ン施工からスタートするなど、工夫をしました。結果、今まで以上の作業効率を実現することができました。方針とオペレーションをきちんと解決したことで、ダイヤをほとんど施工していなかった昨年、今年は119台のダイヤを施工することができました。

キーパー選手権は、接客・技術レベルを大きく飛躍させてくれるきっかけとなり、毎回、楽しみながら取り組んでいます。

- 【集計結果】
- ピュア...106台
 - ダイヤ...119台
 - ダイヤAメンテ...0台
 - ミネラルオフ...0台
 - ダブルダイヤ...0台
 - ダイヤBメンテ...0台
 - クリスタル...86台
 - ダブルダイヤプレミアム...0台



4位 471.7万ポイント 岡重(株)キーパープロショップ エッソ富士宮ハイパス店 (静岡県1位)

勉強会で商品力を確認し、ダイヤモンドキーパー施工が倍に!



- 【集計結果】
- ピュア...7台
 - ダブルダイヤ...4台
 - ミネラルオフ...6台
 - ダブルダイヤプレミアム...0台
 - クリスタル...135台
 - ダイヤAメンテ...5台
 - ダイヤ...28台
 - ダイヤBメンテ...6台

6月に昨年クリスタル、ダイヤを施工していただいたお客様にDMを送付し、その後電話をしました。お客様と車の状態などを聞き、コミュニケーションを取ることができたため、たくさんのお客様にリピート施工をしていただけました。

また今年は受注に力を入れました。コーティング専

用ブースがあることもあり、お客様からの期待がとても高いです。夏前に実施した勉強会などを通じ、スタッフ全員がダイヤモンドキーパーの商品力に自信を持つことができました。受注時にお客様と車を見て、たくさん会話をしました。結果昨年比でダイヤモンドキーパー施工台数が倍になりました。

当店の1番自信があるのは、やはり技術力です。1回来店していただいたお客様は必ずリピートしていただく自信があります。スタッフ個人個人に目標があり、来年の技術コンテスト全国制覇もねらって、普段の施工から1台1台気を抜かず施工を行っています。

まずは12月のキーパー選手権で全国優勝し、そして技術コンテストでも全日本チャンピオンを目指します。



5位 359.4万ポイント (株)ENEOSウイング 湾岸浦安フリースT (千葉県1位)

昨年12月キーパー選手権初出場で全国98位。2回目の出場で、全国5位に這い上がったダークホース!



- 【集計結果】
- ピュア...18台
 - ダブルダイヤ...15台
 - ミネラルオフ...5台
 - ダブルダイヤプレミアム...5台
 - クリスタル...37台
 - ダイヤAメンテ...0台
 - ダイヤ...23台
 - ダイヤBメンテ...3台

6名の1級資格者と2名の2級資格者が在籍し、技術力が高く品質が安定しているため、普段からたくさんのお客様に手洗い洗車や洗車機洗車を利用していただいています。ほとんどリピーターの方なので店内受注していません。コーティングのリピーターなしでも、普段の洗車でしっかり満足してもらい、たくさんのお客様がリピートしている中、受注方法を変更し、コーティングへのシフトが実現できました。

まず給油スペースで洗車コースを決めてもらいます。その後、ゲストルームで待たれているお客様に、「洗車の

ご注文ありがとうございます。キレイにしますので、気になるところを教えてください」というような感じで、気になることを詳しく聞くようにしています。オーダーシートを使い、お客様の要望をしっかりと聞き、記入しています。結果、たくさんのお客様の予約につながりました。オーダーシートを使って、要望を聞いていくと、お客様もイメージしやすいようです。

お客様は、「コーティング3年~5年、金額5万円くらいだと思っています。なので、基本はダイヤがスタンダード、そして長く乗れないのであれば、クリスタル、ピカピカで長く乗りたい方は、ダブルダイヤという前提です。結果、圧倒的にダイヤやダブルダイヤが多かったです。

お客様はWebを見ています。なのでキーパープロショップのWebを工夫しました。まずは他のプロショップのWebを見て、良いものをどんどん取り入れて掲載しました。結果、良い店舗情報ができあがり、Webからの予約も多く増えました。

オーダーシートでお客様の要望を引き出す

6位 354.9万ポイント セキショウカーライフ(株)湯本インター店 (福島県2位)

リピート率の高さと信頼関係でリピート率80%!



8月は雨が多く心配でしたが、コーティングのリピートの多さに、改めて驚きました。雨でもコーティングの施工は関係ないことを実感しました。加えて、今までコツコツお客様の信頼を得た結果、コーティングのリピート率は80%を超えています。

お客様から電話をいただいていた予約も増えてきました。予約が集中した日は同社の近隣店舗の1級資格者が、応援に駆け付け、抜群の技術力で施工に集中しました。

家族内の施工も増えました。奥様の車にダイヤを施工してあり、旦那様の新車と並べると、明らかにツヤの違いがあり、目で見て実感された旦那様やその家族の方が施工するというケースも増えています。

7位 352.0万ポイント セキショウカーライフ(株) D.Dセルフ電ヶ崎店 (茨城県1位)

ダイヤモンドキーパーに絶対の自信!



6、7月と近隣ポスティング、折込チラシで予約活動をしました。8月に入った途端に雨が続きましたが、予約とリピートのお客様の施工が伸びました。

大きなポイントはコーティング施工の半分以上がダイヤだったこと。圧倒的なツヤ、水はじきをお客様に味わっていただきたくて、受注も時間をかけて自信をもっておすすめできました。どれくらいキレイになるか見てみたいというお客様が多く、了承の上でボンネットに施工すると納得され、予約、施工するケースも増えました。クリスタルのリピートのお客様が切り替えることが多くあったのも印象的でした。

コーティング技術者が責任をもってしっかり施工していることも信頼されるポイントです。施工に自信を持てるように日々向き合っていきます。

8位 346.3万ポイント (株)金沢丸善 ワンダフルセルフ金石 (石川県2位)

受注に時間をかけてお客様の要望を聞く



昨年から変えたことは、受注時に車の状態をしっかりと確認するようにしました。お客様がキズや汚れ、気になることを教えてくれるようになりました。

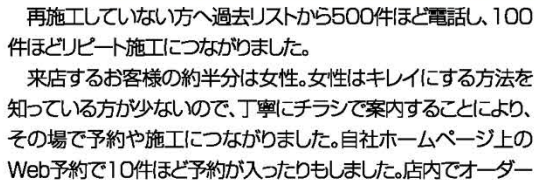
法人に営業活動を行い、ダイヤ予約をいただきました。以前ダイヤ施工された方からはメンテナンスをお任せいただきました。リピーターにはとにかく受注に時間をしっかりと使い、お客様の車の状態を確認した上で、お話をしました。他社との金額勝負、値打ち感や割引の話、他社コーティングの否定をするような話は絶対にしないよう気をつけました。

9位 377.7万ポイント (株)ワンダフル工房 車検倶楽部天正寺 (富山県1位)

お客様の車をキレイにすることだけを考えて

再施工していない方へ過去リストから500件ほど電話し、100件ほどリピート施工につながりました。

来店するお客様の約半分は女性。女性はキレイにする方法を知っている方が少ないので、丁寧にチラシで案内することにより、その場で予約や施工につながりました。自社ホームページ上のWeb予約で10件ほど予約が入ったりもしました。店内でオーダーシートを活用し、気になる汚れを聞き、真剣に車をキレイにすることだけを考えてたくさん会話をすることを意識しました。クリスタルの予約のお客様が、受注の際にダイヤを選ばれる場合が多かったです。



初出場部門 優勝 252.4万ポイント (株)日本宇佐美 18号軽井沢給油所 (長野県3位)

「そのキレイさを多くの方に伝えたい」想いが、初出場1位に導いた!



店長自ら、約2ヶ月間をかけ、施工マニュアルを使い「なぜこうするのか」を一から解説・実践し、徹底的に訓練を実施。上達するにつれ、スタッフにも自信が付き、初出場部門優勝の目標を立てました。7月10日頃から店頭チラシで告知活動を開始し、技術認定店

- 【集計結果】
- ピュア...16台
 - ダブルダイヤ...10台
 - ミネラルオフ...4台
 - ダブルダイヤプレミアム...1台
 - クリスタル...50台
 - ダイヤAメンテ...0台
 - ダイヤ...15台
 - ダイヤBメンテ...0台

になったことをアピールしました。「この汚れ、気になりませんか?」をきっかけとし、興味がある方に店内で説明して、予約につながりました。

コーティングに対して誤解をしている方が多かったので、売り込みせず、「それぞれのメニューの違い」をしっかりと説明しました。その結果、ダイヤが多く選ばれ、26台を施工しました。しかも、店舗として初めてダブルダイヤモンドキーパープレミアムをらせていただくことで、スタッフ全員の自信がさらに深まりました。

初出場部門 全国順位

順位	店舗名	ポイント	順位	店舗名	ポイント
2	ENEOSセルフ D.Dセルフ下田SS	223.9	14	東日本三菱石油 D.Dセルフ丸瀬野	101.6
3	（株）アライン ネットショップ 秋田	223.1	15	ヤマロク 弘前下連雀SS	100.6
4	（株）ENEOSセルフ D.Dセルフ大野店	215.1	16	大野石油店 旭橋給油所	95.0
5	土佐石油 新洗組本部	207.6	17	大野石油店 旭橋給油所	91.6
6	（株）ENEOSセルフ D.Dセルフ丸瀬野SS	153.3	18	日星石油 西利給油所	88.8
7	大野石油店 牛田大橋給油所	140.2	19	西利 西利給油所	82.5
8	大野石油店 東雲給油所	136.4	20	（株）ENEOSセルフ D.Dセルフ丸瀬野SS	81.5
9	高橋石油 山形店	130.0	21	（株）ENEOSセルフ D.Dセルフ丸瀬野SS	78.6
10	旭商事 目黒SS	121.1	22	大野石油店 旭橋給油所	78.5
11	（株）日本宇佐美 軽井沢SS	117.0	23	（株）ENEOSセルフ D.Dセルフ丸瀬野SS	75.8
12	旭商事 戸越SS	105.6	24	ヤマロク 大久保SS	75.3
13	山陽石油 相模原給油所	105.5	25	（株）ENEOSセルフ D.Dセルフ丸瀬野SS	73.6

10位 377.0万ポイント (株)金沢丸善 ワンダフルセルフ涌波 (石川県3位)

「超さらっと予約」で243件の予約獲得

昨年4月は手洗い洗車が月4台程度。キーパーの施工はない状態でした。今年7月15日に、新型ドライブスルー洗車機を導入。仕上げの際に、新に純水をかけて仕上げることにしました。ドライブスルーの気軽さを損なわないよう、「超さらっと予約」を心がけ、仕上げ場のお客様に声をかけた結果、243件の予約が入りました。その場で予約しなかった場合も、8月末まで有効の洗車割引券を渡し、次の来店で予約につながることもありました。既存のお客様にはDM送付と電話フォローを行い、7月中に400件の予約を獲得。受注の際はボディをしっかりと見るようにし、親身になって話すことで信用され、コーティングをお任せいただけるようになりました。



アラカルト部門 優勝 346.7万ポイント (株)三谷サービスエンジン 東力町SS (石川県)

アラカルトだけで、驚異の346.7万ポイント! 口コミで依頼が増える



- 【集計結果】
- ホールコーティング...252台
 - フッ素ガラスコーティング...41台
 - ヘッドライトクリーン&プロテクト...166台

年間で作る山は行っていません。年間を通じ、今まで施工していただいたお客様の車の状態を聞いています。降雪地域なので、お客様が車をキレイにするタイミングはバラバラです。たくさんのお客様のリピート施工の実績から、どの地域よりも車をキレイにしたい気持ちがあることを意識して、きちんと毎月施工を行っています。

お客様からの紹介も多く、口コミで車をキレイにしてくれる店舗だと広がり、近隣のディーラーさん、車屋さんからの依頼がものすごく増えてきています。そのため高品質の維持、技術向上は常に意識しています。

アラカルトは、店舗の大きさや人員数に影響が出ることが少なく、店舗の主力商品となっています。

アラカルト部門 全国順位

順位	店舗名	ポイント	順位	店舗名	ポイント
2	（株）アライン ネットショップ 秋田	223.0	14	（株）日本宇佐美 18号軽井沢SS	252.4
3	（株）アライン ネットショップ 秋田	194.8	15	（株）アライン ネットショップ 秋田	81.6
4	（株）アライン ネットショップ 秋田	178.9	16	（株）三谷サービスエンジン 東力町SS	80.1
5	（株）アライン ネットショップ 秋田	144.7	17	（株）アライン ネットショップ 秋田	75.0
6	（株）アライン ネットショップ 秋田	133.1	18	（株）ENEOSセルフ D.Dセルフ丸瀬野SS	73.0
7	（株）アライン ネットショップ 秋田	112.1	19	（株）丸善 涌波SS	72.9
8	（株）金沢丸善 涌波SS	111.6	20	（株）ENEOSセルフ D.Dセルフ丸瀬野SS	72.2
9	（株）ENEOSセルフ D.Dセルフ丸瀬野SS	107.3	21	（株）丸善 涌波SS	71.3
10	（株）金沢丸善 涌波SS	106.6	22	（株）丸善 涌波SS	70.6
11	（株）丸善 涌波SS	100.9	23	（株）丸善 涌波SS	70.3
12	（株）丸善 涌波SS	92.3	24	（株）丸善 涌波SS	70.1
13	（株）丸善 涌波SS	84.3	25	（株）丸善 涌波SS	66.9