

選手権をリードする人々は語る

2013年 冬のキーパー選手権直前インタビュー

冬のキーパー選手権が近づいてきました!今回からブロック分けが細分化され、「県別」と「全国ランキング」の両方で開催します。

上位入賞できるチャンスが高まり、例年以上に熱い闘いとなりそうです!

各店舗がどんな戦略で勝利をねらうのか?キーパータイムズ編集部がその秘策を直撃インタビューしました!

■マツハヤ石油(株) Dr.Driveルート・エムチトセ給油所(長崎県)

DM、アバウト予約、電話フォロー、アフターサポート…。計画的な活動でお客様をガッチリつかむ!



2012年 冬のキーパー選手権 全国1位

「年末にしっかり活動すると
来年に必ずつながります!
2連覇目指しますよ!」

中嶋所長

10月に今までカーケアを販売したお客様の顧客リストを整理

まず10月にはカーケア(オイル・タイヤ・バッテリー・車検・板金など)を販売したお客様に、作業完了報告書を発行。その完了報告書に記載されたお客様の住所を毎月エクセルに入力し、顧客リストを作成します。

DMを発行&電話フォロー

11月に入ってから整理した顧客リストを使ってDMを発行します。昨年は2,000枚発行しました。そしてDMを送付した人に電話フォローを行います。5~6名のスタッフが電話をかけて案内します。昨年は約1,000件電話しました。

11月店頭でチラシを配布する

11月には、キャンペーンチラシを店頭で配布します。早期予約で5~10%割引を告知します。2週間ぐらいたつと、「もうそれもらったよ」というお客様が現れます。「そうですか。アバウト予約はもうお済みですか?」と聞きます。そうすると「何それ?」と聞いていただけます。そこで「アバウト予約は、商品購入の予約ではありません。電話番号を教えてください、一度電話で商品案内だけをさせていただき予約です。アバウト予約をすると、商品購入時に割引させていただきます」と案内し、興味がある人に予約として電話番号と名前だけ聞く予約を取ります。

11月末から12月に入ってアバウト予約を確約に

アバウト予約をいただいたお客様に電話をします。DMの電話フォローとは比べ

られないぐらい話を聞いてもらえます。ここで日にちを確定して予約完了。スケジュール化して作業に望みます。

アバウト予約の獲得目標を立てる

アバウト予約の獲得件数を個々に目標を立て、毎日のコミュニケーションでフォローします。人にもよりますが1人100件ぐらいが目標で、昨年の結果は1人70件ぐらいでした。

予約の状況をお客様へ見せる

給油スペースにホワイトボードを置き、そこに予約カードを張り付けていきます。たくさん予約があることが分かるので、さらにお客様を呼びます。同じものをゲストルームにも張り出せば、お客様へのおおきなアピールとなります。

引き渡しを丁寧に、予約をスケジュール化してきちんと休む

昨年は忙しく、引き渡しが雑になってしまったと反省しています。引き渡しの際、カーメンテナンスサポートの説明をしっかりと行い、来年1月・2月に必ず帰って来ていただける関係作りを行います。

それから今年は1,000万円分の予約を11月中にとり、きちんとスケジュール化することで、スタッフの負担を軽減します。昨年は全くというほど休めなかったですからね。既に約半分の500万円程度の予約はいただいているので可能だと思います。今年は年間通じてカーケア売上を伸ばすことができました。年末にしっかり活動すると来年につながります。お客様

への配慮を徹底して、満足していただきます。

お客様の満足には技術が必要です。新人だけでなく、他店からの配転のスタッフの技術チェックも行います。教育担当者、副所長、所長3人のチェックで技術力を高め



CLOSE UP!!

2013年 夏のキーパー選手権全国1位 サンアイ自動車(株) (愛知県)

冬の選手権は12月24日までに日本一になる!

夏のキーパー選手権に優勝したのは、愛知県のサンアイ自動車(株)でした。サンアイ自動車(株)の中には独立したコーティング事業部があります。

今年の夏、彗星のごとくキーパー選手権のトップに踊り出た時には驚きました。約10年前に快洗隊の店長であったあの新原君が、愛知では有名な自動車会社で、キーパープロショップとしてのコーティング事業部を預かり、またたく間に、選手権ポイントにおいての全国トップに出てきたのですから、驚きます。

彼はまず、営業の皆さんに、クリスタルキーパーを施工し終わった車に、水をスプレーでかけて見せ、その強い水はじきを示して、クリスタルが今までのコーティングとは段違いに良いことをアピールし、お客様に絶対、喜ばれることを強調しました。

それが営業の人たちの共感を得て、販売された新車のほぼ全部にコーティングを施工しました。整備の部署の皆さんには、ヘッドライトクリーン&プロテクトの良さと確実さをメカニックさん一



ひとりにお見せし、熱心に話し、「これはいい!」と思っ

ていただいたそうです。

そして、車検をお受けになるお客様に「すぐキレイになりますよ!」とおすすめしてもらうことで、車検

の実に85%以上の車にヘッドライトクリーン&プロテクトを実施しました。

ポイントは、味方を、より強い味方にするということといえるでしょうか。そして、たくさんの仕事を作ってくれたら、どんなに忙しくても、仕事を歓迎し、心から感謝します。どんな仕事が多くなって、休日を取ることをできなくなっても大喜びで、作ってくれた仕事を嬉々としてこなします。自分がそうでなければ、一緒に働く部下たちも、自分

についてきません。

2013年8月のキーパー選手権でチャンピオンになった新原君。12月のキーパー選手権はセンター店・キーパーラボブロックで参加と聞いています。レジン2が、最高の武器になると言っています。でもサンアイ自動車(株)の営業は、12月24日までだそうです。だから、新原君は24日までの実績でチャンピオンにならなくてはなりません。センター店・キーパーラボと闘う、これは大変です。24日までの営業で本当にチャンピオンになったら、大変です。

