

# キーパープロショップがもうすぐ1000店突破!!

質の高いコーティングを提供する「キーパープロショップ」が、もうすぐ1000店を超える(2009年82日月現在で997店舗)。2007年12月1日、プロショップ登録第1号(春岡通SS)が誕生して以来、およそ2年半で全国に広がるネットワークができた。1000店が同じブランドを掲げ、お客様から同じブランドを扱っているお店と見られていることはたいへん勇気づけられる。お客様に本当に喜んでいただけるキーパーコーティングを1店1店が提供することが、他の店の繁栄となる。そのことを、私たちはしっかりと認識し、より良いコーティングを提供し、お客様に頼りにされるブランドとして、キーパープロショップを大きく強くしていく必要がある。1000店という区切りはただ満足するのではなく、ブランドが今以上のパワーを発揮するためにどうすれば良いかを考えるチャンスととらえたい。キーパープロショップのネットワークが拡大することが、そのままお客様のメリットになる、そんなブランドであり続けることがキーパープロショップの存在意味であるだろうから。そのために、2年半を振り返りつつ、また、いま私たちは何をなすべきかを炙り出すために、5店のプロショップを訪問し、それぞれのお店にとってプロショップとは何であったか、これからどこを目指すのかを取材した。

## キーパープロショップ登録&システムについて

### 1. スクールを受講し、資格を取得する

キーパープロショップ登録には、アイ・タック技研が主催するキーパー施工技術検定で1級資格を取得したコーティング技術1級資格認定者が常駐していることが条件。ピュアキーパーはもちろん、ダイヤモンドキーパーやアクアキーパーなどの高性能コーティングを正しい品質で施工するためのトレーニングをスクールで行い、検定を受けていただきます。

### 2. 技術と販売の両立=説明と施工の両立

どれほど良い技術を持っていても、お客様に買っていただければ販売にはならない。どれほど説明が上手くても、お客様に満足していただければ販売にはならない。納得して買っていただき、仕上がりに満足していただくということを徹底的に追求するのがキーパープロショップです。

### 3. 定例ミーティング、プロショップメール

技術は日々進歩し追加されるため、年に3回ほど実施される各ブロックごとのキーパープロショップミーティングに参加していただき、新商品の解説や、技術の習得を行います。また、日々の様々なアイデアや注意すべき点などは、プロショップ事務局から配信されるプロショップメールで情報伝達されます。

●詳しくはアイ・タック技研本社までお問い合わせください。TEL.0562-45-5258

登録番号 57

## 給油はよそでも、洗車は矢嶋で!

埼玉県/(株)矢嶋商店・鷲宮セルフステーション



大澤 剛史 マネージャー



お知らせはがきの管理は施工スタッフ自身が行う

「キーパープロショップに登録されて一番変わったことは、スタッフのプロ意識です」と大澤マネージャーは質問に即座に答えた。

「ガソリンスタンドらしくない店にしる、と社長から言われています。その実現にはスタッフのプロ意識が必要ですからね」

鷲宮セルフステーションは、決して背景に恵まれているとはいえない。商圏人口は3万人程度であり、最近では近隣に1200キロリットル/月を売るメガスタンドが営業を開始した。

「おかげでガソリン販売量は激減です。でも、油はよそで入れても、洗車はうちに来てくださるお客様が、洗車・コーティング受注台数の半分ほどいらっしゃいます」

外見はSSだけれど実質はコーティング専門店、という姿がお客様の目に映っているのかもしれない。

コーティング専門店として成功するためにはリピートの確保が大切だ。そのためにお知らせはがきを活用するのは常道だろう。施工したら施工したスタッフ自身が、リピートお知らせはがきの宛名書きをして、投函予定日のポケットに差し込むというた

けのことだが、これでスタッフはお客様の顔と名前が一致し、その後の声かけの質が違ってくるという。「お客様お待たせしました、と言うと、実名で〇〇様お待たせしました、と言うのでは印象が違いますよね。結局はそういうつながり感が大切なのだろうと思うんですよ。お客様ばかりではなくスタッフのモチベーションにも直結します。相手の顔がわかるという責任感ですよ。スタッフのプロ意識というのは、お客様とお話することに表れます。自信を持っていれば話せます。できなければ、できるまで社内トレーニングをします。それでもできなかったらですか?そんなことはないですよ、時間がかかってもできるようになります。その点ではスタッフを信じています」

矢嶋商店は、最近、同じ埼玉県の川口市にほとんどコーティング専門店のようなキーパープロショップを立ち上げた。こちらは人口50万人の大都市である。大澤マネージャーは、月に4回ほど川口の店に行きバックアップしている。大きなマーケットでどう鷲宮の経験を活かせるかは、マネージャーのモチベーションを高めているようである。



登録番号 1

## 1000軒のうち1店ではなく、1000軒を背負っているという重さ

愛知県/各務原石油(株)・春岡通SS



各務原石油(株) 杉 大作 マネージャー



キーパープロショップ登録認定1号店の看板が誇り高く掲げられている

キーパープロショップの登録第1号は、名古屋市千種区の春岡通SS。登録認定日は2007年12月1日だ。プロショップというブランドとともに歩んできた2年半を振り返って、杉マネージャーは、キーパープロショップの方向性は間違っていなかった、と話し始めた。

「テレビCMやインターネットによってプロショップの認知は進んできたと思います。いままでプロショップできれいにしてもらっていたから、名古屋でもプロショップをお願いしようと思って訪ねて来てくださる。こういうつながりが生まれているという実感がありませんね」

なるほど。

「その逆の場合もあります。転勤で名古屋から引越すことになったというお客様もいらっしゃいます。その場合には引越先にはこういうお店がありますよ、とお話できるようになりました」

ということは、これから数が増えればますますそういう効果が出る…。

「問題はそこです。お客様は、キーパープロショップだから、どこに行っても同じ品質のコーティングを買

えると思っている。ですから、私もものすごく気を遣います。もしうちの品質で満足していただけなかったら全国のプロショップに申し訳ないからですよ」

まさかそんなことはないでしょうが…。「それくらい気を遣って当たり前です。プロショップが1000店になるということは、1000店の看板を背負って仕事をしていることになるわけですからね。その事実には緊張します」

緊張ですか?

「緊張感がなければ、日々の業務に追われてしまい、その大切な部分を軽んじてしまうのではないかと思います。危機感があるのですよ。ですから、資格を取得した、プロショップの認定を受けたという当初の緊張感が薄れてしまうと、プロショップの仲間はもちろん、お客様に対して本当に申し訳ないと思います」

お客様のためにということですね。

「そう、お客様に喜んでいただくということです。うちでも、給油はせず、洗車だけのお客様がいますよ。プロショップというのは、SSの油外拡張という意識ではなく、SSに併設された別のお店なんだという意識を持ってやる必要があるなと思います」



登録番号 275

## あらゆる機会をコーティングに結び付けたい

山口県/(株)福石・アクシア下関三百目店



滝川 恵美子 主任



自慢の看板に意気込みを感じる

下関市の目抜き通り、ビルが並ぶ国道9号線に、大きなSSが3軒、うち2軒は並び、1軒は向かい合って建っている交差点がある。その道路に面した場所で手洗い洗車をしていたらどれほどのPR効果があるだろうか。

アクシア下関三百目SSは、下関No.1のプロショップであるということを強く意識している。洗車場所を道端にしたり、「下関一番の洗車の店」横断幕を掲げる他、コーティングのパンフレットと初回値引き券をすべてのお客様に配っている。パンフレットには車の「サイズ」を書き込んであるため、見れば料金がすぐに分かる。料金が分かれば興味から質問につながるというわけだ。

「オイルや車検はこちらから声をかけないとダメですよ。でも、洗車はお客様からご注文いただくことができますから」と滝川主任は言う。

「たしかにこのお店は場所柄法人のお客様が多いですね。毎月の販売量の7割くらいは法人売上です」

法人のお客様はコーティングや手洗い洗車は難しいのではないですか?

「そうです。やっぱり機械洗車になりますよね、営業

車は。でも、通勤に使っているご自分の車にキーパーを施工してくださるお客様もいらっしゃいます。でも、看板や手洗い洗車を見て来店されるお客様や、近頃はインターネットで探してくださったお客様も増えましたね」

SSがガソリン以外の商品でお客様に関心を持っていたら、新たな顧客が増えていく。もはや動かしがたい時代の趨勢なのであろう。

滝川主任も「SSというよりは洗車屋さんとかコーティングショップとか、そういう存在になっていくのだろうと思います」と言う。だからこそ「電話のお問合せにきっちり答えられること、施工で予定時間内にきちんと仕上げること」が強化していかねばならないことだという。日常的な社内トレーニングと、今後全社員が2級資格を取得することなどで、洗車メニュー受注のうち7割をキーパーにしたいそうだ。「下関はけっこう水アカが付く土地でして、キーパーコーティングなら水アカまでとれますと雨の前に声かけをしています」

あらゆる機会がコーティングに結びつく、ということなのである。

