

# 全国総合入賞店

**全国総合2位 1369.5ポイント (株)金沢丸善 手洗い洗車専門店 技 (石川県1位)**

## コーティングに「プラスのキレイ=アラカルト」を必ず付ける!

まずはリピートのお客様へ店頭でアプローチ。11月に入ってからは新規のお客様へのアプローチに切り替え、415件のアバウト予約を獲得した。続いて11月20日頃からアバウト予約のお客様へ電話確認。昨年12月は異例の大雪により、約100件のお客様が施工を決めかねる状況となったが、295台のコーティングを施工した。そのコーティングには、ほぼ100%フッ素ガラスコーティングが付いている。なぜなら「お客様のためになる、良い商品だから」と極めてシンプルな発想。売り込むというスタンスではなく「お客様に喜んでもらえるからと真剣に思い、自信を持ってすすめたことが結果につながった」と山田主任は話す。今回は、ヘッドライトのプロテクトメニューがたくさん施工された。傷んでしまっているヘッドライトを、キレイにしてから守るのがヘッドライトクリーン&プロテクトだが、痛む前のキレイなヘッドライトのお客様へも「白く曇ってしまっているヘッドライトをよく見ますよね?あんな風になってしまう前に守りましょう」という話をすると、多くのお客様に白く曇ってしまうという認識があるためか施工につながることが多かったようだ。



照れくさそうに後ろを向く受注のプロ、山田主任

**全国総合3位 1275.0ポイント (株)三谷サービスエンジン 東力町SS (石川県2位)**

## ホイールコーティング施工550台!タイヤ交換と洗車のお客様にアプローチ



地域密着のサービスステーションの特性を活かし、付き合いがある近隣の多数のカーディーラーから、納車前のコーティングやお客様を紹介してもらい、コーティング施工台数を伸ばした。またヘッドライトのクリーン&プロテクトが増加。コーティングの仕上りの良さの評判から「じゃあ、ヘッドライトも」と、つながっている。またホイールコーティング施工も多い。昨年12月の施工台数は550台。うち約300台が、春、冬タイヤから夏タイヤへの交換時に施工されたリピートのお客様。基本的には、タイヤ交換をして取り付ける方のホイールへ施工する。中には交換したホイールをコーティングして欲しいと依頼されることもあり、その場合は預かったり、後日お届けするなどタイヤ交換のラッシュが終わってから施工する。「春に施工したホイールコーティングが良かったから」とボディのコーティングにつながることもあったそうだ。あとは、洗車のお客様から。当店で常に洗車を利用いただけるように、雨の日も雪の日も、どんな状況でも、必ずお客様の車を洗車できるように意識、準備をしている。雪の日や雨の日にも洗車をされる方は、車のキレイに興味がある方なのでアプローチすると有効だそうだ。



**全国総合4位 1186.5ポイント (株)矢崎商店 むしの宮セルフステーション (埼玉県2位)**

## 技術力を高め、お客様の納得以上の商品を作る!



今年はキーパー技術コンテストで全国1位を獲得したことで、今まで以上に品質も格段にアップした。11月の3連休に抽選会を実施。以前施工された方に来店していただき、ボディ状況の話などをして40台ほどの予約を獲得した。今までの次回予約などと合わせ、12月は約200台の予約スタートを切った。WEBからの来店も年々増加。フォトログは、ルールを決めてこだわりをもって更新している。①毎日掲載②計量機は写さない③パケツ、オイル、工具類は写さない④ガラスに近いところ、清潔な場所で撮影⑤施工後のツヤ、角度、その他お客様が不快になるものは絶対に写さないように心がけている。たくさんの予約取りをしても技術力がなければ、お客様の納得以上は得られない。次回の施工にもつながることもない。「商品を作るのは自分たちだから」と意識を全員が持っている。普段から、定期的にトレーニングスクールにも参加。ベテランのスタッフであつてもだ。約10年以上キーパーを取り組んでいるが、少しずつ変化する最新の技術を身に付けることや、勉強する気持ちは常に大切にしている。

**全国総合5位 1078.0ポイント 喜多村石油(株) D.Dセルフ北茂安 (佐賀県1位)**

## ダイヤ、ダブルダイヤ、新規のお客様が増えた

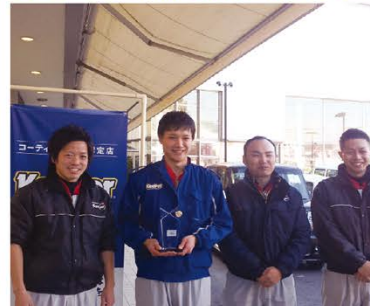


コーティングブース、板金塗装設備、整備ピット、ドライブスルー洗車機2台を構えた専門性をもったセルフスタンド。まずチラシを配り、アンケートを使って見積書をお渡しした人にDMを送付。電話フォローを実施して予約につなげた。夏の選手権同様、女子の活動が力になった。最近「クルマをキレイにし、コーティングをきちんと施工してくれるお店」という認知が進み、販売がスムーズになってきたと溝上マネージャーは言う。ダイヤ、ダブルダイヤの施工も増え、12月は新規も多かった。技術の見直しも実施。施工時間を意識した研修を行い、たくさんのお客様の車を施工できる準備をした。今取り組んでいるのは、コーティング施工のお客様にガソリンの値引きカードを渡し、ガソリンでの再来店を増やすこと。必ずコーティングへのリピートにつながっていくと確信している。



**全国総合6位 1032.5ポイント サンアイ自動車(株) (愛知・尾張1位)**

## スタッフの連携強化、技術力向上で施工台数を確保!



ビューキーパーが車の販売時のパッケージの中に入れており、販売されたすべての車に対して施工している。その仕組みの中で「もっとキレイになり、長持ちするコーティングを」と、クリスタルキーパーとダイヤモンドキーパーを提案。平均60%のお客様がクリスタルキーパーかダイヤモンドキーパーを選ばれ、1年間で1,800台が施工された。実質2名の減員だったが、12月の施工にはゆとりがあった。今まではすべての業務をコーティングの施工スタッフが実施していたが、サービスフロントマンや営業スタッフの連携を強化し、問合せの対応や予約取り、受注業務を担ってもらったことにより、施工台数が確保できた。スムーズな予約取りや受注ができ、一般のお客様(車販時以外)への施工が増えたことに加えて、施工スタッフが集中できたため、品質の向上にもつながった。車の販売主体では「何台売れるか?」に施工率をかけた「予測」しかできない。今年はリピート施工を確実に積み上げる活動の強化に力を注いでいく方針だ。

**全国総合7位 1022.5ポイント (株)喜多村石油店 貴船SS (福岡県1位)**

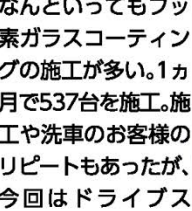
## 計画をスタッフ全員で共有する



12月コーティングの施工台数が増えることは当たり前前、11月中旬にコーティングのタイムトライアルを行い、スタッフ全員が基準をクリア。「忙しくなる12月を迎えても慌てない」体制を整えた。11月15日までに11月の目標とする数字をクリアできる見込みを達成。11月16日からは、12月の目標に向け活動を開始。予約取りは予約管理表を使い、1日の施工台数と時間を管理し、その日の実績見込みもスタッフみんなで共有した。予約獲得ランキング表を作成し、スタッフ全員で競い合い、緊張感をキープ。予約はアバウト予約ではなく、日程まで決まった予約をしていただく。雨でも雪でも、施工に問題がないことを伝え、安心して施工をお任せいただいた。ご予約券も渡し、予約を確実なものとした。お客様は今、ダイヤモンドキーパーを求めていると感じた。クリスタルでご予約いただいたお客様と店内でお話をする、ダイヤをご購入されるケースが多くあった。ダイヤは高くない商品であることを学び、スタッフ全員で共有。結果28台のダイヤ施工につながった。オープンしてまだ1年。正直リピートのお客様が無いことが辛かったという。2015年は、リピート+新規でさらなる飛躍を期待する。

**全国総合8位 1009.5ポイント 相光石油(株) 大江SS (熊本県1位)**

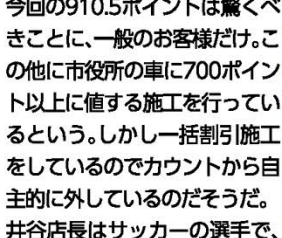
## フッ素ガラスコーティングを徹底的に!



なんといってもフッ素ガラスコーティングの施工が多い。1ヵ月で537台を施工。施工や洗車のお客様のリピートもあったが、今回はドライブスルー洗車のお客様への案内を徹底した。ドライブスルー洗車の台数を増やすことが会社方針であるため、普段よりドライブスルーの洗車台数は多い。そのお客様へ様々なサービスを行いながら、たくさん会話をし、案内を行った。普段より手洗い洗車やコーティング施工に予約制を導入したのも特徴。平月でも5~6割の人が電話をしてから来る。これが定着し、運営の効率も上がった。「お客様への品質確認」のタイミングも徹底して修正。以前は会計の後などマチマチだったが、品質を確認いただいてから、お金をいただくことにした。当たり前のことを徹底するように修正してからは、クレームが全くなかったそうだ。

**全国総合9位 910.5ポイント 井谷石油(株) D.D棟原SS (奈良・和歌山1位)**

## コーティングケア好評!ポイントは昔の3倍以上!



今回の910.5ポイントは驚くべきことに、一般のお客様だけ。この他に市役所の車に700ポイント以上に値する施工を行っているという。しかし一括割引施工をしているのでカウントから自動的に外しているのだそうだ。井谷店長はサッカーの選手で、地元中学生のサッカーチームでコーチをしている。中学生の父兄をはじめ、学校の先生など口コミが広く深くなり、大きなKeepPerの輪を広げている。店舗の中西さんは「昔はほとんどピュアばかりで300台以上あった。毎日10台20台と店から車が溢れだしていた」と話す。しかし今回、ピュア138台、クリスタル82台、そしてダイヤ10台に、ダブルダイヤが5台加わった。さらに預かりタイヤのホイールに、ホイールコーティングを300台以上施工。それにフッ素ガラスが159台。コーティングケアも好評で20台施工。ピュアのかんりの部分がクリスタルとダイヤに代わって、獲得ポイントは昔の3倍以上、売上はそれ以上になった。クリスタルのリピート率は80%超。再施工DMを出すと、お客様から店長の携帯に直接連絡が入る。継続した上位入賞は、ポイントだけでなく、大幅な業績アップを伴う理想的なものだ。それは地域の深いコミュニケーションとお客様の信頼を絶対に裏切らない技術、品質のたまものなのだろう。

**全国総合10位 908.5ポイント (有)白石石油店 庄内SS (福岡県2位)**



## 季節に合わせてお客様に便りを送り、再施工率は90%!

12月はコーティング再施工率80%、通常の月はなんと再施工率90%以上。再施工のDMのみではなく、年賀、暑中見舞い、お礼のはがきなど、季節に合わせて、年に数回送っている。接客が多い分、お客様から予約の日程を決める電話も多い。新規獲得は、近隣の企業・役員などどこにでも話をしに行く。コーティングを施工したお客様が住んでいる地域に積極的にポスティング活動も行う。近所付き合いの強い地域のため、口コミやご紹介によるご来店が多くありコーティング施工につながっているそうだ。