

2013年2月総括

キーパーラボ直営26店舗全体の予算を達成することができました。

2月といえば、実績が落ち込む時期ですが、全体的に好調を維持できた月になりました。理由はクリスタルキーパーのリピー特施工台数が増えたこと。そして新車の動きが例年より早まっているようで、新車への施工も伸びました。それに伴い、店舗のWeb活動では「新車」というキーワードを店舗情報に入れ、お客様に伝える活動をしました。また店舗情報やフォトログをしっかりと「更新」することで、お客様がいつでも新しい情報を見ることができ、問合せや施工につながるようです。

結果、雪汚れなどが目立ち、洗車台数の伸びと共にピュアキーパーが昨対比106%アップ。相変わらず好調のクリスタルキーパーは昨対比163%、ダイヤモンドキーパーも144%とコーティングが伸びています。

2月下旬から、黄砂や花粉汚れが目立ちました。塗装をがっちり守る「クリスタルキーパー」「ダイヤモンドキーパー」をしっかりとご提案していきます。

ピックアップインタビュー

KeePerLABO上溝店

DM送付と電話フォローでリピー特率アップ

キーパーラボ上溝店では、クリスタルキーパーの再施工・リピー特促進活動をしっかりと実行し、高いリピー特率を維持している。話をチーフの岸君に聞いた。

●1年経つとお客様は忘れてしまう

クリスタルキーパーの再施工・リピー特促進において、一番大切なのは仕上がりの品質です。これがなければ、何もかもお客様に通用しません。その上でしっかり実行していることは分かりやすいDM送付と電話フォローです。施工時に「クリスタルキーパーは1年ごとの施工でどんどんキレイになっていきますよ」と言っても、1年経つとお客様は忘れてしまう。だからDMの送付とその後



の電話フォローが大切なんです。引き渡し時に、DM送付と電話をして良いかお客様に確認した上で実施します。

●DMは分かりやすく、施工1ヶ月後に送付DMにはしっかりとリピー特価格を記入し、少し目立つように色をつけます。送付は施工から1ヶ月後、木・金曜日くらいに届くようにします(詳しくはタイムズ119号2面に掲載)。それでもDMを見てくれるのは60~80%ぐらいなので、電話フォローをします。週末に電話をした方が電話がつながりやすく、お客様はゆっくり話を聞いてくれま

す。電話するのは売り込むようで初めは抵抗がありましたが「お客様に教えてくれてありがとうございます」と言われてすごく嬉しいです。

●「ありがとう」と言われる電話フォロー

初めから「施工予約を取る」気持ちで電話すると失敗します。①素直に施工後1年が経つことを伝える。②現状のコーティングの調子をお聞きする。③繰り返しでキレイを維持する。④2回目以降の施工価格と施工時間を伝える。この4つを押さえれば、お客様から感謝の言葉をいただけます。電話の際に用意するものはDM送付のリスト表。前

回の購入商品を把握した上で電話をします。把握していないとそこで施工価格を伝えられないからです。電話がつながらない場合、しっかり留守番電話にメッセージを残しておけばお客様は安心するので、次にかけてとき電話に出ていただきやすくなります。

電話でお話ができると、ほとんどのお客様が予約、来店してくれます。お客様に電話するのは、勇気のいることだと思いますが、お客様にしっかりと伝えることを意識すれば、感謝の言葉をいただけると思います。

電話フォロー会話例

岸チーフ(以後、岸)「私キーパーラボ上溝店の岸と申します。〇〇様のお電話でしょうか？」
お客様「はい、そうです。」
岸「今お時間大丈夫でしょうか？」
お客様「大丈夫です。」
岸「ありがとうございます。本日お電話させていただいたのは、昨年の〇月に当店の1年耐久のコーティング、クリスタルキーパーを施工していただいたと思うのですが？」

お客様「はい、やりました。」
岸「そろそろ施工して1年経つのですが、お車の状態はいかがでしょう？」
お客様「すごく良い！」
岸「すごく良いですか！ありがとうございます！水弾きが弱くなったり、汚れが落ちづらくなってきた等はございませんか？」
お客様「あまり気にならないかな。またお願いしようとは思ってんだけどね。」
岸「そうですね、ありがとうございます。」

もう時期はお考えですか？」
お客様「まだ決めてないんだよね。来月には行こうと思ってるんだけど。」
岸「来月に、ですね。日程が決まりましたら、お電話いただければご予約も入れさせていただきますので、ぜひご連絡ください。」
お客様「わかった。決まったら連絡するね。」
岸「はい、ぜひご連絡をお願いいたします。」
岸「先日ご自宅におハガキをお送りさせていただきましたのですが、ご覧になり

ましたか？」
お客様「見たよ！」
岸「ありがとうございます。おハガキでも書かせていただいた通り、〇〇様の車はキレイな下地ができております。今回は16,800円のユーザー価格です。ぜひまたご利用ください。」
お客様「うん、わかった。じゃあまた連絡するね。」
岸「はい！お待ちしております。本日は突然のお電話失礼いたしました。」

★前年実績のある店舗のみの値です。

※この表はLABO直営店とFCの高松西店(計27店舗)の数字です。 ※ダイヤ・アクアの台数に、メンテナンスは含まれていません。

2月	コーティング台数(台)			売上金額(円)				板金・その他(円)	合計(円)	前年対比(%)	人時生産(円/時)	順位(位)
	ピュアキーパー	クリスタルキーパー	ダイヤアクア	洗車・コーティング			業販					
				アラカルト	室内関連	一般						
① 札幌店	19	23	8	1,212,802	331,225	87,757	274,007	1,128,306	3,034,097	155%	5,191	18
② 浦和美園店	12	25	8	1,713,271	331,437	118,251	17,200	553	2,180,712	—	4,423	26
③ 草加店	16	40	13	2,480,193	407,340	211,580	76,602	2,212	3,177,927	—	5,069	12
④ 柏店	12	41	13	2,391,340	533,691	99,458	0	136,295	3,160,784	170%	5,594	13
⑤ 松戸店	34	44	14	2,923,181	482,443	248,377	72,592	491,991	4,218,584	119%	5,064	5
⑥ 松戸東店	26	36	6	1,926,709	223,392	235,701	97,069	49,280	2,532,151	101%	4,245	22
⑦ 足立店	71	87	15	4,981,121	587,395	535,287	296,112	150,038	6,549,953	143%	6,232	1
⑧ 板橋店	51	72	18	4,349,554	659,630	234,040	87,840	3,585	5,334,649	146%	5,389	2
⑨ 八王子店	34	75	8	3,651,522	676,875	239,402	30,000	1,868	4,599,667	116%	5,151	4
⑩ 相模原店	47	38	7	2,716,569	442,462	287,898	0	0	3,446,929	116%	4,556	9
⑪ 上溝店	35	34	8	2,399,976	500,180	209,614	0	11,604	3,121,374	126%	4,641	14
⑫ 豊田店	21	28	7	1,769,433	303,506	124,216	25,755	14,499	2,237,409	128%	4,013	25
⑬ 岡崎店	52	54	21	3,109,148	858,196	246,089	509,188	49,300	4,771,921	124%	5,746	3
⑭ 安城店	45	39	8	2,411,852	728,629	278,800	90,305	84,370	3,593,956	133%	4,988	8
⑮ 知立店	29	34	16	2,142,056	421,665	177,231	275,517	25,671	3,042,140	166%	4,871	17
⑯ 刈谷店	34	53	14	3,014,778	582,272	260,170	20,000	24,464	3,901,684	157%	5,031	6
⑰ 大府店	27	31	13	2,688,530	399,328	206,300	60,211	22,500	3,376,869	121%	4,981	11
⑱ テクニカル店	0	9	3	347,568	54,774	0	0	1,121,855	1,524,197	196%	3,114	27
⑲ 東海店	53	39	8	2,783,675	804,558	209,246	62,651	23,634	3,883,764	155%	4,935	7
⑳ 鳴海店	21	37	14	1,820,772	437,949	160,460	407,627	28,572	2,855,380	149%	4,417	19
㉑ 大須店	8	39	22	2,249,478	530,689	108,447	507,764	34,647	3,431,025	129%	5,042	10
㉒ 中川店	28	22	10	1,930,063	461,727	133,199	163,779	4,031	2,692,799	153%	4,595	20
㉓ 甚目寺店	37	25	10	1,758,609	277,176	171,477	193,570	20,393	2,421,225	105%	4,142	23
㉔ 一宮店	19	24	8	1,427,772	405,737	101,066	245,927	73,983	2,254,485	132%	4,148	24
㉕ 鈴鹿店	27	47	9	2,424,618	342,981	177,028	92,022	18,332	3,054,981	132%	4,199	16
㉖ 新渥店	31	26	12	2,071,239	325,101	166,705	4,534	13,994	2,581,573	139%	4,361	21
㉗ 高松西店	50	28	9	2,133,068	725,023	70,299	0	142,436	3,070,826	106%	3,945	15
総合計	839	1,050	302	64,828,897	12,835,381	5,098,098	3,610,272	3,678,413	90,051,061	—	4,744	—
前年対比	106%	163%	144%	145%	157%	127%	85%	156%	141%(133%)★	—	125%	—

冬の「茶色い水垢」をスパッと取る! W.D.C (Winter Dust Cleaner) 消雪パイプ錆クリーナー



W.D.C消雪パイプ錆クリーナー
価格:1缶 9,900円(税別)/10缶
1缶当たりの使用量約0.12 99円(水垢の付着程度によって変わります)

①融雪剤の原料は「塩化カルシウム」「岩塩」

雪道に敷かれる「融雪剤」は「塩化カルシウム」が主な成分でしたが、最近ではコスト削減のため「岩塩」がよく敷かれるようになり、車の錆発生原因の深刻な原因となっています。



②消雪パイプから赤錆まじりの地下水が...

道路に敷かれたパイプから地下水を敷いて、雪を溶かすのが「消雪パイプ」です。地下水には多くの場合、赤錆がまじっていて、ボディに頑固な「茶色い水垢」をつけ、雪国を走る車を汚し、傷めます。



③路肩に溜まった雪には鉄粉がいっぱい

ブレーキパッドとローターの摩擦によって細かい鉄粉が道路に落ちます。鉄粉が積もった雪の中に閉じ込められ、雪が解けると車に飛んで食いつき、ボディをザラザラにして汚し傷めます。



1 まずは洗車をする。

2 茶色い水垢部分にW.D.C消雪パイプ錆クリーナーをスプレーする



5~10分放置して、ボディについた鉄粉を分解します。

3 水で洗い流す



これだけでかなりキレイになりますが、鉄分が溶けてスカスカになった水垢が膜になって残ります。

4 爆白ONEを塗って、キーパークロスで掻きとる



キーパークロスで擦ると意外なほど簡単に取れます。あとは水とラモップを使ってしっかりと洗い流します。

