

# 知っている人にも、コーティングの需要が高まっている!

## 詳しく、顧客満足度アップ

てきます。今回は、そこをしっかりと理解し、本来もっと得られるはずのユーザー満足を獲得する方法について追求していきたいと思ひます。

**洗車をしている人、してもらっている人。  
同じ確率でカーコーティングは施工したいと思っている。**

洗車をSSでしてもらっている人と、カーコーティングをしたい人との関連性はほぼありません。自宅で自分で洗車をしている人も、SSのセルフ洗車機、連続洗車機で洗っている人も、コイン洗車場で洗車をしている人も、コーティングはしてもらいたいと思っている人はたくさんいます。SSで洗車を洗車機や手洗いしてもらっている人と同じ確率でカーコーティングをやってもらいたいと思っているのです。



**このマーケットを見逃さず、提案することが重要**

**ユーザーは、カーコーティングとは年単位の商品の意識。**

一般的にカーコーティングとは“年単位の商品”であるという意識があります。だからお客様から「コーティングについて」の問合せがあったら、お客様の意識はダイヤモンドキーパーとクリスタルキーパーにしかないと言っても過言ではありません。

Webなどからの問合せ、ご来店時には年単位のダイヤモンドキーパーとクリスタルキーパーをご案内し、洗車の場合は、洗車の延長線上であるピュアキーパーをご提案する方が、お客様のカーコーティングに対する意識に合っているのです。

**車は誰でもキレイにしたい。**

もしできるなら、すべての人が車をキレイにしたいはず。車が新しい人、新しい人、年代も性別も所得も関係ない、すべての人がキレイにしたいはずです。アンケートによると「車は生活の一部」との意識が一番大きく、すべての人が清潔感のあるキレイな生活を、つまり車をキレイにしたいと望んでいるのです。

**あらゆるお客様に、車のキレイがどう実現できるのか、それにいくらかかるのかを、お知らせすることがポイント。**

お客様は車をキレイにしたいという望みをどうすれば実現できるのか、そして「いくら」掛かるか知らないだけです。なのに、「このお客様は、この店で、燃料以外は何も買ってくれない人。コーティングなんて買ってくれるわけがない」と、こちらが、いつの間にか、勝手にお客様の選別をしているのではないのでしょうか。たとえば、SSのセルフ洗車に来られているお客様に「クリスタルキーパー」のお話をさせていただくと、多くの方が興味を持たれ、思っていたよりはるかにたくさん施工をさせていただけるという話を聞きました。

**ピュアキーパーは、洗車に来られたお客様に洗車の延長線上でご提案し、ダイヤモンドキーパー、クリスタルキーパーは、すべてのお客様に、その良さと、値段をお知らせする。そうすれば、今よりももっとお客様に喜んでいただけます。**

**キーパープロショップにて現在、集中予約キャンペーン大盛況中です!**

### せっかくだから、もっとお客様に満足していただきたい! フッ素ガラスコーティング

脅威のリピート率を誇るサービスです。『雨天時の視界が全然違う』とお客様に感動していただけます。

昨年12月にKeePer LABOの受注カウンターにPOPを設置し、コーティングを注文していただいたお客様に「せっかくだからウィンドウケアもいかがでしょうか?」とオススメしたところ、フッ素ガラスコーティングを200台以上も施工させていただいたお店がありました。しかも多くの店で同じような状況でした。年末商戦の中で思わぬ欲求があることに驚きました。

フッ素ガラスコーティングは施工時間も15分程度なので、お客様の待ち時間が必要以上に長くなるわけでもなく、お客様に「ちょっとした喜び」「ちょっとした感動」「ちょっとした信頼」をプラスすることができます。

みなさまにこの商品を活用していただくために無料ダウンロードサイトにツールを用意しました。価格を自由に変わることができる「POP(エクセル版)」それぞれのツールは下記URLよりダウンロードができます。



内容量:50ml  
施工台数:約5~7台 (フロントガラス)  
付属品:専用スポンジ×1  
ご注文単位:1本  
ご提供価格: ¥1,850



<http://www.keeperdownload.com/>

KeePerのフッ素ガラスコーティングは強力なフッ素被膜を形成し、長期間撥水効果が持続し、抜群の防汚性で油膜が付きにくくなります。

### 国内最大級のモータースポーツイベント TOYOTA GAZOO Racing FESTIVAL 2011に KeePerが出展しました!

去る11月27日、静岡県富士スピードウェイで開催された国内最大級のモータースポーツイベントに、KeePerが出展しました。このイベントは、車好き・モータースポーツ好きはもちろんのこと、家族連れや小さなお子さんまで1日中楽しめる様々な催しであり、約3万人の来場者で賑わいました。

#### 43年差のクリスタルキーパー!?

ひときわ目立つ「キーパーブルー」のブースには、クリスタルキーパーを施工した1967年式のトヨタS800(通称:ヨタハチ)と2010年式のレクサスGSを展示、43年にも及ぶ年月の差を感じさせない輝きで注目を集めていました。



#### お車のキレイ大相談会

ブースでは簡単なお客様アンケート(お車のキレイ相談会)を実施。コーティングに興味のある方をブース内にご案内し、詳しいご説明をさせていただきました。中には「すぐに施工をお願いしたいんだけど…」という方もお見えになりました。コーティング施工における「会話」の重要性を実感することができました。



#### カーンに挑戦!!「PK対決」

またお子様向けのアトラクションとしてカーンとのPK対決を企画、サッカー王国・静岡県ということもあってか行列ができる程の大人気。多めに用意していた景品(風船とマグカップ)は、イベント終了2時間前になくなるという嬉しいハプニングもありました。



#### 「会話のきっかけ」が重要

今回会場で実施したアンケートやお客様から直接いただいた声からも、キーパーの認知が確実に高まっていることを実感しました。さらに「会話のきっかけ」を作り、会話をする事でユーザーは商品を「理解」し「購入する」ということも実感できました。最もコーティングマインドが高まる12月こそ、最も「会話」に力を注ぐことが重要だと感じました。