

# 「会話のきっかけ作り」で、 1ヶ月「5人に1人」のお客様への施工を実現!

～福島県／(有)江戸屋燃料店 会津坂下西SS～

「会津坂下」とは「あいずばんげ」と読み、福島県の会津若松、喜多方、柳津のどの町からも三里離れ、昔はその往来の中継点として宿場町としてできた町であり、周囲からは孤立しています。人口1万8千人。磐越道の「会津坂下IC」を降りて数Kmのところ、倉島グループの(有)江戸屋燃料店 会津坂下西SS(別名ピカピカランド)があります。ごく普通の大きさのENEOSのSS。目立った看板があるわけでもなし、お店にいるスタッフさんも今どきのヤンチャ風な若者たち。この一見してのどかなごく普通のガソリンスタンドが第8回キーパー選手権でエントリーの約1,200店舗のSSストップに立ち、さらにアンケート調査で分析した「5人に1人が技術店・SSでの施工を望んでいること」、そして「『会話のきっかけ作り』が、本当に5人に1人の顧客の受注につながることを見事に証明したのです。

## 「洗車」は、「これはいい」とスタッフが感情移入できる商品



同店は21年前、SS全面改装を機に、VIP会員、洗車前売券などで洗車特化型のSS作りを行ったが、労多き割に成果は上がらなかった。昔から洗車には特に力を入れてきた広田社長がおっしゃるには「SSの店舗の中で販売している商品は多いが、お客様に本気で『ありがとう』と言ってもらえ、『褒めてもらえる商品』は、唯一洗車しかない。だから洗車をしっかりと充実させることが、地域に密着し、根を下ろした店舗として貢献し、みんなの幸せにつながる」と考えていた。

それを実現するために数多くの商品アイテムを取り扱ってきたが「リピートに繋がらなかった。スタッフが『これはいい』と感情移入できるものがなかった。お客様の満



足を得られなかった」と広田社長は言う。以前は洗車キャンペーンと言えば「洗車前売り券」を親類縁者に頼み込んで買ってもらうキャンペーンだったのである。

## まず5月に洗車売上の新記録を達成! 「これならやれる!」

ところが今年5月、ミニ洗車キャンペーンをキーパーコーティング中心で取り組んだところ、江戸屋燃料店はじまって以来の洗車売上のギネス、新記録を出した(129万円)。しかも新記録の売上にもかかわらず、今までやってきた洗車キャンペーンより肉体的にはるかに楽で、精神的にも楽しかった。お客様が本当に喜んでくれて、褒めてくれて、若いスタッフたちも嬉しそうにしている。

みんなが「これならやれる」の気持ちになった。

## 社長と所長が「会話のきっかけ作り」、 若いスタッフが「会話」。みんなで「作業」

新記録を達成した大きな要因の一つとして、簡単なアンケートを使って予約を取ったことにある。今までは「社長と所長が注文を取って、若いスタッフに作業をやらせる」パターンであった。しかし今回はガラッと変わった。

社長と所長が店頭に立ってアンケートに答えてくれる人をゲストルームに送り込み、若いスタッフ2人が中心になってアンケートでお客様との会話をし、見積もりを行ったのだ。社長と所長は若いスタッフの「会話のきっかけ作り」を行なった訳だ。作業はみんなでやる。

そのうち、若いスタッフがお客様とどンドン話せるようになった。技術と「予約を取る」ことの重要性を学び、

## ●(有)江戸屋燃料店 会津坂下西SSコーティング実績(今年8月)

- ・来店台数：3,940台(1人平均来店回数2.5回)
  - ・来店人数：1,576人
  - ・施工台数：ピュアキーパー207台  
クリスタルキーパー42台  
ダイヤモンドキーパー29台  
合計278台
- 1,576台÷278台=5.67…

**まさに来店人数5人に1人が  
コーティングを施工しています!**

トークにも自信がついた。そして何よりもお客様を絶対に喜ばせる自信がついた。自信のついた若いスタッフにお客様がその気になって車を任せたらキチンと、しかも自分の想像以上にキレイになった。「すごいねー、こんなにキレイになるとは思わなかった」とお客様はその技術を誉め、お礼を言う。社長からも誉められる。すると若いスタッフは余計に自信を持って、もっと頑張れた。そんなプラスの循環があったのだ。

## 「やらせてきた」ことの非力さを痛感

「今までの『やらせてきた』ことがいかに非力であったのか。店長1人がてんばっていて、スタッフはプラス2人くらいだったのが、今回は自分たちが習得した技術で、お客様や社長に褒められて自信がついた。スタッフみんながやる気になって店舗の雰囲気ガラッと変わった」と広田社長は語る。

## 8月、満を持してのキーパー選手権、 キャンペーンで予約を集め続け、 施工をこなす忙しい日々

そして満を持しての8月のキーパー選手権。7月後半は「予約集め」に集中した。特に7月の最後の3日間は、「来店者全員にカキ氷プレゼント」「塗装面の大相談会」「見積り先着100名様にサマージャンボ宝くじプレゼント」コーティング大予約キャンペーンを実施。とにかく見積