

快洗隊がメニューブックを一新。より進化したカタチを大公開

すばやく、詳しく商品情報を提供

快洗隊が4月1日からメニューブックをリニューアルした。リニューアルのポイントは、すべてのメニューが見渡せるメニュー一覧に加え、16ページにわたる各商品の詳しい説明ページを設けたこと。これにより、メニュー全体をすばやく理解できる上に、より詳しく知りたい商品の情報をきちんと得られることになる。つまり、従来の快洗隊で使用してきた見聞だけのメニューが「広く深く」だとすれば、新メニューブックは「広く深く」、利便性と情報量の2つの特長を併せ持った画期的なメニューブックである。

これは快洗隊が今後コーティングプロショップとして進化していくために高価商品の販売の強化は不可欠であり、そのためにはお客様が求めているより詳しい情報を提供することで購買意欲を高めていくという狙いがある。接客時の具体的な使用方法としては、メニュー一覧ページを見せつつ、各商品ページを順番にめくりながら商品説明を進めていく。各商品ページでは、写真や図などを多用し商品理解しやすい工夫がされており、商品の魅力をダイレクトに伝えることができる。

メニューの仕様はA4サイズで、各ページラミネート加工されており、リングファイルによるブックタイプ。季節商品や新商品がある場合でも簡単に追加でき、常に新鮮な提案をすることができる。

洗車は施工前にどれだけの価値を伝えられるかがカギ。その意味において新しいメニューブックは大きな戦力となるはずである。



1. メニューブックの表紙を開いた状態



メニュー一覧のページ

2. 折りたたまれたメニュー一覧を展開した状態。この状態から商品説明をスタートします。

■初めての来店でコーティングはしていない、コーティングを考えているお客様の場合。

まずは、見開きのメニュー一覧を見せながら商品を紹介していく。

「それでは、メニューを一通りご説明させていただきます」

「当店のコーティングと洗車はすべて純水を使っておこなっています」

メニュー一覧のコーティングの部分指着して

「当店で、こちらのポリマー加工とガラス系のボディコーティングを扱っております」

「こちらのキーパーコーティングは汚れを取り、艶を出し、ボディを紫外線から守るといった特徴がございます。なお繰り返し行っていただきますと、重ね塗り効果でより深い艶がでます」

「こちらのホワイトキーパーはキーパーコーティングにプラス水垢取り作業を行うものになります」

同様にすべての商品を紹介していく。※説明する商品の部分を手で指しながら説明するとわかりやすい。商品を紹介していく中で、お客様の興味や質問に応じ、該当する商品説明ページを出して説明する。

各商品説明ページ



商品説明ページを開くと、このページが開れていきます。

3. メニュー一覧を見せつつ、商品説明ページで詳しい内容を説明していく。



4. 商品説明ページで隠れたメニュー一覧の一部(右端ページ)は、左端ページを折り返すと同じ内容が確認できる。

商品を紹介し終わった後、対象車種一覧表(右図⑨)を開いて、お客様の車種サイズを確認する。

「お客様のお車のサイズは〇〇サイズです。料金表の〇〇の欄に表示してある金額をご確認下さい」

料金はメニュー一覧にのみ記載されているため、メニュー一覧を開いた状態に戻す。

「今日はどのような感じにいたしますか?何かお車に気になる汚れなごございますか?」

お客様がメニューを決定(例:キーパーコーティングと室内清掃を注文)

「その他に何かございますか?」「お車の取り扱いで注意する点はございますか?」

(お客様「無い」)

「では本日キーパーコーティングと室内清掃で、終了時間が〇時前後になります」

「本日のお支払いにクレジットカードまたはクイックペイはご利用になりますか?」

(お客様「いいえ」)

「かしこまりました。(詳細ページを見せて)メニューブックの後ろのページに各商品の詳細がございますのでよろしければご覧ください」

※お客様が注文した商品以外にもさまざまな商品を知ってもらうチャンス。

メニューブックをじっくり見ってもらうことで次回以降の高額受注につながる可能性が高まる。

メニュー一覧ページ



まずはコーティングから説明。メニューの掲載順を大幅に変更。

新メニューブックは、「コーティングプロショップ・快洗隊」のメニューブックとして、メニューの掲載順を変更したことが大きな注目点である。これまでは「手洗い洗車」を最初に案内し、「室内清掃」「キーパーコーティング」という順であったが、新メニューブックでは最初に「キーパーコーティング」「アクアキーパー」そして「ダイヤモンドキーパー」「アクアキーパー」というように、まずコーティングメニューを案内し、その後「手洗い洗車」という順に変更した。

現在、快洗隊ではコーティングプロショップという新しいコンセプトのもとにさまざまな改革を行っている。刈谷店の改装に象徴されるように、快洗隊各店ではコーティングのイメージを強く打ち出した店舗づくりを推進すべく改装計画が急ピッチで進行中で、今回のメニューブックの大きな改訂も、その一環である。これまでの「洗車屋」というイメージを払拭し、「コーティングプロショップ」としてのイメージを確立するために、メニューの掲載順は最も重要な要素であると考えた。もちろん、掲載順を変更したことでコーティング商品の受注増や単価アップにつながる期待は大きい。この4月以降、新メニューを導入による効果がたいへん楽しみである。

各商品説明のページ

鏡面加工とフルコースのページ

アラカルトのページ

① キーパーコーティングのページ
このページはキーパーコーティングとホワイトキーパーを掲載する。用紙の都合でキーパーコーティングとホワイトキーパーを掲載する際、必ず両方を掲載する必要があります。また、このページは必ず両方を掲載する必要があります。

② ダイヤモンドキーパーのページ
このページはダイヤモンドキーパーを掲載する。用紙の都合でダイヤモンドキーパーを掲載する際、必ず両方を掲載する必要があります。

③ アクアキーパーのページ
このページはアクアキーパーを掲載する。用紙の都合でアクアキーパーを掲載する際、必ず両方を掲載する必要があります。

手洗い洗車のページ

鏡面加工とフルコースのページ

アラカルトのページ

④ 手洗い洗車のページ
このページは手洗い洗車を掲載する。用紙の都合で手洗い洗車を掲載する際、必ず両方を掲載する必要があります。

⑤ 鏡面加工とフルコースのページ
このページは鏡面加工とフルコースを掲載する。用紙の都合で鏡面加工とフルコースを掲載する際、必ず両方を掲載する必要があります。

⑥ アラカルトのページ
このページはアラカルトを掲載する。用紙の都合でアラカルトを掲載する際、必ず両方を掲載する必要があります。

アクアキーパーのページ

室内清掃のページ

車種別のページ

⑦ アクアキーパーのページ
このページはアクアキーパーを掲載する。用紙の都合でアクアキーパーを掲載する際、必ず両方を掲載する必要があります。

⑧ 室内清掃のページ
このページは室内清掃を掲載する。用紙の都合で室内清掃を掲載する際、必ず両方を掲載する必要があります。

⑨ 車種別のページ
このページは車種別の料金を掲載する。用紙の都合で車種別の料金を掲載する際、必ず両方を掲載する必要があります。