KeePer LABO

2012年11月総括

キーパーラボ27店舗全体の予算を143万円マイナスで達成することができませんでした。1店舗にするとたった5万円。非常に悔しいですが、これをバネにし必ず12月に挽回します。そんな中でも、札幌店が「雪の降る前にコーティングを施工したい」というマインドが大きく上がり、クリスタルキーパーが大幅に増え、売上540万円、LABO全体売上でも2位という立派な実績を出しました。WEB効果が非常に高く、スタッフも毎日のように更新したことが大きく貢献したようです。結果は、洗車来店台数は122%、ピュアキーパーはお客様が「もう少し長いコーティング」をという声が多くクリスタルキーパーの施工に移行し75%、施工が減少しています。ダイヤモンドキーパーが136%と増加。クリスタルキーパーは相変わらず好調で154%とアップしました。その結果、売上で前年比125%、前年実績のある店舗だけで113%となりました。今年も残り1ヶ月を切りました。12月は1年で1番たくさんのお客様にご利用いただけます。12月に品質が悪い・接客が悪いなど失敗してしまうと取り返しがつきません。2012年感謝気持ちでにしっかりとした商品を提供し、満足していただき、2013年のお客様をたくさん作り上げます。

キーパーラボ運営本部　本部長／賀来聡介

※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。

11月	コーティング台数(台)			洗車・コーティング金額(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	一般	業販					
① 札幌店	44	87	11	3,871,029	730,260	798,820	5,400,109	111%	5,977	2
② 浦和美園店	11	26	10	1,924,437	61,975	22,992	2,009,404	—	4,312	26
③ 草加店	22	107	34	4,903,394	86,403	17,471	5,007,268	—	5,200	4
④ 柏店	19	53	5	2,608,346	49,125	90,770	2,748,241	128%	5,024	20
⑤ 松戸店	42	42	7	3,341,895	221,638	912,113	4,475,646	109%	5,360	7
⑥ 松戸東店	46	45	3	2,644,389	168,622	311,350	3,124,361	90%	4,716	16
⑦ 足立店	53	93	13	5,652,155	324,053	137,937	6,114,145	115%	5,905	1
⑧ 板橋店	62	75	7	4,573,385	7,086	477	4,580,948	108%	5,136	6
⑨ 八王子店	42	82	18	5,076,035	155,241	1,220	5,232,496	124%	5,772	3
⑩ 相模原店	41	50	12	3,999,910	0	954	4,000,864	114%	4,912	9
⑪ 上溝店	33	43	9	3,415,249	0	9,351	3,424,600	122%	4,840	15
⑫ 岡崎店	53	54	25	4,324,914	310,174	28,023	4,663,111	110%	5,746	5
⑬ 豊田店	23	41	10	2,819,121	128,794	53,714	3,001,629	226%	4,690	18
⑭ 安城店	41	46	12	3,595,561	158,612	116,450	3,870,623	128%	5,328	11
⑮ 知立店	27	25	13	2,334,835	278,166	150,688	2,763,689	117%	4,029	19
⑯ 刈谷店	31	52	12	3,973,030	220,737	65,096	4,258,863	133%	5,740	8
⑰ 大府店	22	53	15	3,639,737	129,246	142,803	3,911,786	113%	5,510	10
⑱ テクニカル店	0	8	2	425,624	0	1,464,167	1,889,791	—	3,666	27
⑲ 東海店	57	29	11	3,500,631	123,302	26,941	3,650,874	94%	4,518	13
⑳ 鳴海店	23	29	13	2,307,266	391,093	25,715	2,724,074	113%	4,246	21
㉑ 大須店	8	41	18	3,369,194	332,812	97,107	3,799,113	139%	5,117	12
㉒ 中川店	21	31	14	2,761,357	318,762	553	3,080,672	158%	5,079	17
㉓ 甚目寺店	24	30	6	2,037,228	140,607	15,981	2,193,816	79%	3,479	24
㉔ 一宮店	27	32	8	2,052,907	76,365	3,678	2,132,950	119%	4,051	25
㉕ 鈴鹿店	40	54	13	3,499,134	76,602	38,236	3,613,972	112%	4,672	14
㉖ 新涯店	27	25	11	2,332,663	1,696	11,800	2,346,159	90%	3,796	23
㉗ 高松西店	39	22	6	2,445,614	0	0	2,445,614	78%	4,371	22
総合計	878	1,275	318	87,429,040	4,491,371	4,544,407	96,464,818	—	4,859	
前年対比	75%	154%	136%	120%	116%	174%	125%		113%	

ピックアップインタビュー

KeePer LABO　岡崎店

ダイヤモンドキーパー復調のカギは「Web」と「提案」

東海地区のキーパーLABO17店舗の中でも、毎月安定した実績を出している岡崎店。夏以降1ケタ台が続いたダイヤモンドキーパーの施工台数も、11月は25台まで増えました。高性能コーティング復調の要因を村田店長に聞きました。

●フォトログ全台を目標に

11月のスタッフミーティングで決めた目標は100%実行する!フォトログは、掲載許可をいただいたものはすべて必ず当日中に投稿しました。

また9月に新車を購入（成約）されたユーザーが、Webで色々なコーティングや店舗を調べ、実際に施工（納車）されるのが11月ごろと見込み、店舗情報を再度見直しました。「大切な新車のコーティングを任せても安心だ」と思っていただけるページ作りを意識したことで、実際に9月前後に納車された方からのお問合せ・施工が増えました。

●ダイヤとクリスタルを同列に

ダイヤの施工台数が減ったのは、お客様に好評なクリスタルキーパーの「売りやすさ」に甘え、ダイヤのご提案がしっかりできていなかったためだと考えました。実際10月までは、「クリスタルとその他のメニュー」と言う内容のご提案をしていましたが、11月からはクリスタルとダイヤを同列にしてご提案するようにしました。結果、新車を中心に「5年耐久」を望むユーザーがいることを再認識しました。

その他、お取引のある業販先へ精力的に提案し、その結果6台のご依頼をいただくことができ、トータルでダイヤの施工台数を25台（前月の3倍）にまで伸ばすことができました。

●報・連・相の継続

左から岡崎店スタッフの牧野、村田店長、橋本チーフ。

また日々の実績報告とは別に、上司に電話またはメールで「当日の活動報告」しました。何気なく営業してしまうのではなく、当日の反省点や明日以降の行動目標を報告・連絡・相談することで、やるべきことが明確になりました。

ツヤっと輝く! コーティングウーマン　Vol.3

キーパープロショップやキーパー施工店でお客様の愛車を輝かせ、自分にも磨きをかける女性スタッフの頑張りをご紹介します。

（株）鹿島屋 Dr.Driveセルフ富士見バイパス店　和田ゆみ子さん

うちの会社は手洗い洗車に力を入れていて、誰がやっても同じ高品質な洗車ができるよう、マネージャーとして人材育成に取り組んでいます。タッチアップ、拭上げ、仕上げ、洗車ガン、下回りなどいくつかの段階に分け、テスト方式でスキルを高めていきます。なかには「上手にカッコよく洗車できない」と悔し泣きする子もいます。それでも努力を積み重ねてできるようになると、自信がついていくんです。

コーティング技術1級を取得したのは、まだこの店でアルバイトをしていたとき。「会社には絶対お返ししますから!」と特別に検定を受けさせてもらったんです。仕事が終わってから残って必死でコーティングの練習をしましたよ。コーティングも洗車も、お客様から「ありがとう」と言ってもらえるサービスなので大好きです。

洗車やコーティングの施工は「見せる」ものでもあると思っています。プロらしくカッコよく施工すると、給油だけのお客様も「やってみようかな」という気になる。一度やっていただければ、品質は絶対ですのでリピーターになって、さらに別のお客様を紹介してもらえます。信頼関係が深まればオイル交換などの二次販売にもつながっていくんです。

スタッフにはサービスルームで待っているお客様に「寒くないですか?」などちょっとした声かけをするようにしています。また女性スタッフには、男女のカップルが施工を終えてクルマに乗る時には、男性側のドアではなく、女性側のドアを開けるように指導しています。男性側のドアを女性スタッフが開けると気を悪くされる女性もいらっしゃいますから。そういうちょっとした気遣いが信頼につながることもあるんじゃないかと思います。

高品質のコーティング・洗車ができる人材を育てながら、キーパーコーティングのリピーターをどんどん増やしていきたいです!

「上手い」クリスタルキーパー施工をフルタイム（90分で）収録「クリスタルキーパー作業DVD」ができました!

より多くのお客様にクリスタルキーパーの良さを知っていただくためには、安定した「施工時間」と「仕上りの品質」がカギ。しかし作業が早く品質も高いスタッフと、一生懸命やっていても施工時間が長く品質的にも安定しないスタッフがいます。

そこで、キーパーラボのベテラン店長が集まり、この両者の“違い”を話し合い、その違いのポイントをまとめ撮影した「クリスタルキーパー作業DVD」を作成しました。「施工台数を重ね、時間・品質ともに安定したスタッフ」と「スクールを受けてから1台しか施工していないスタッフ」の洗車から仕上げまでの約80分間を撮影し、映像とテロップを使って違いを具体的に示したものです。実際に「上手い」スタッフの作業を見ながら、そのポイントをよく理解することで、品質が向上し作業時間を15分短縮することができます。新人スタッフのトレーニング等にぜひお役立て下さい。

※先日行われたキーパープロショップ研修会では、時間の都合上、この映像の作業部分を「早送り」にしたものをご覧いただいています。今回のDVDは早送り無しで、すべての作業がノーマルスピードでご覧いただけます。

品番:PK106-02
価格:1,000円（消費税・送料別）

全体は上手なスタッフの作業、
右下のカコミ部分は不慣れなスタッフの作業。

意外に見落としがちな
「10の作業ポイント」をわかりやすく解説しています。

キリトリ線

FAX 注文書

【お届け先】

郵便番号	
住所	
店舗名	
ご担当者名	ご注文　枚
TEL	

●ご注文はは FAX で アイ・タック技研本社
FAX.0562-45-6208