



吉田マネージャー

河原サブマネージャー

山廣リーダー

メイトの岡さん

メイトの田中さん

メイトの増田さん

**とにかく「挨拶」がすごい**

Dr.Driveセルフ京都南インターサービスステーション(以下京都南インターSS)は、第10回キーパー選手権全国第4位の店舗だ。

店に入って話を伺うまで、この店が「セルフSS」であることに気がつかなかった。

「いらっしゃいませ」とか「ありがとうございました」だけでなく、スタッフさんたちの大きな声が、色々な言葉で聞こえたからだ。とにかく「挨拶」がすごいのだ。本当に気持ちよく飛び交っているため、てっきりフルサービスのガソリンスタンドだと思い込んでいた。

今回のキーパー選手権では京都南インターSSは、20日報までで200ポイントを越したくらいであった。それが月末報で突然499ポイントになり、全国4位にまで躍り出た。京都南インターSSの社員は、吉田マネージャーと河原サブマネージャーの2人だけ。あとはすべてアルバイトで運営している。アルバイトは「メイトさん」と呼ばれる。このメイトさんが主力のセルフSSで、数多くのコーティング施工したのだ。特にお盆が明けてからは爆発的な数のコーティングを施工した。

**大切なのは「人間関係」**

吉田マネージャーは「全員一丸でやった」と強調する。全員一丸といってもメイトさん主体の店舗では、難しい面があるのではと思ったのだが、それは危惧だった。

吉田マネージャーはとても熱い人で、メイトさんたちとのコミュニケーションが半端ではない。メイトさん一人ひとりと週一回の「交換ノート」をやっているそうだ。

これは誰にも見せないという約束で、本音でやり取りする。そして壁には、メイトさん一人ひとりが出した目標と自らの改善点などを記した「個人別マネジメント表」が貼り出されている。その表には吉田マネージャーのコメントが赤ペンで書かれている。

また吉田マネージャーからのメッセージが壁一面に貼り出されていて、スタッフの休憩室は、まるでコミュニケーショ

ンのかたまりである。

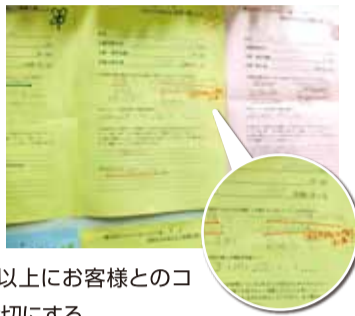
「仕事するうちで一番大切なのは人間関係です」と吉田マネージャーは言う。もちろんスタッフ間

だけではない。それ以上にお客様とのコミュニケーションを大切に

する。まず「挨拶」だ。山廣リーダーもこの店の挨拶は素晴らしいと自負する。セルフスタンドにもかかわらず、誰もが誰にでも必ず、大きな、しかも明るい声で、笑顔で挨拶をする。

コミュニケーションの基本である挨拶なくして、声かけはできない。その声かけも「機械的な声かけではダメ」という。お客様が何を求めているのかを感じ取って、臨機応変にサービスを提供してはじめて信頼を勝ち取るのだ。

吉田マネージャーは、若いメイトさんたちに「男はホスト、女の子はホステスになったつもりで自分を売れ」と言っているという。すでに人間関係ができあがっているから出せる言葉なのだろう。



が、結果的に120台中100台以上が施工につながった。キーパー選手権の行われた8月全体の施工台数は244台。ほぼ半分が7月の予約で決まったものだ。

そして後半の猛烈な追い上げは業販40台と、なじみのお客様の施工が後半になったことに加え、最終日近くにはメイトの岡さん、古嶋さんが中心になって予約したお客様、2回目の施工予定のお客様に電話でプッシュした。最終日まで、正に「全員一丸」となった。

去年の8月はクリスタルキーパーを約60台施工。その内50台がリピートで2度目以降の施工をし、リピート率は90%の実感がある。それに新規のお客様が加わって今年

のクリスタルキーパーは全部で94台あるという。「リピートしている要因は、やはりクリスタルキーパーはお客様にとって『コストパフォーマンスが高い』ということ

でしょう」と吉田マネージャーは検証する。今までピュアキーパーが最上級商品だったのが、今ではすでに洗車の延長線上にあり、初心者のメイトさんでも当たり前のように、洗車からピュアキーパーを受注する。

リピート率が高い店がみなそうであるように、普段の月の売上ベースは格段に上がってきている。

**「全員が一丸となる」=「全員が施工できる」**

「今回は随分準備しました。チームで戦える環境を整え、ベテランはダイヤモンドキーパーまでできるようにし、新人はピュアキーパーまで施工できるように訓練した。メイトさんも含めて全員が施工できてこそ、全員が一丸となっている実感が持てる。新人でも手洗いからピュアキーパーへの誘導ができるようにしました」と吉田マネージャー。

本当に全員が一丸となるには、全員が参加すること、つまり全員が施工できることがまず必要だ。そしてそれを支えたのが「本気のコミュニケーション」なのだ。

**リピート率90%の実感**

事前予約は約120台、金額で150万円分。ほとんど7月中に取った。日にち指定なしのアバウトな予約も多かった



取材当日に全国入賞の盾を進呈しました



キリトリ線

**SUPER GT公認  
EBBRO製  
ダイキャスト  
カーモデル  
発売開始!**



「Keeper Fan!!(キーパーファン)」にも掲載しているEBBRO製GTダイキャストカーモデルを施工店様の皆様に特別価格で販売いたします。トヨタワークスチームの作った最新技術の1/43スケールのモデルがキーパーコーティングのブランドイメージをさらに高めます。店内装飾や販促にご活用ください。右の申込書にご記入の上、FAXにてお申込みください。

**1台 4,800円(代引き手数料込、送料込、消費税込)**

※この商品のみ代引きで配送します ※11月中旬以降のお届けとなります  
※キーパーファンの掲載価格は6,800円ですが施工店様には特別価格4,800円でお届けします

SUPER GT「Keeper Kraft SC430」EBBRO製ダイキャストカーモデル

**施工店様用FAX申込書**

【お届け先】 ※この商品のみ代引きで配送します

郵便番号	
住所	
店舗名	
ご担当者名	お申込み台数
TEL	台

※キーパーファンの掲載価格は6,800円ですが施工店様には特別価格4,800円でお届けします ●お申込はFAXで アイ・タック技研本社 FAX.0562-45-5268