

## お客様と会話し、要望を聞く。自信を持った提案が勝利へ導く！

### 2019年 冬のキーパー選手権結果発表&入賞者インタビュー

年々、ハイレベルな熱い戦いとなる冬のキーパー選手権。トップ100のポイント総数は前回の約130%アップ、うちダイヤモンドシリーズのポイントは135%となった。テレビCMやWeb広告なども功を奏し、Wダイヤモンドキーパー、Wダイヤモンドキーパープレミアムも施工台数を伸ばす結果となった。ダイヤモンドシリーズだけではなく、クリスタルも施工台数は伸びている。またホイールコーティング、レンズコーティング、ミネラルオフなどのアラカルトも積極的に声かけをした店舗が多く見られ、大幅にアップした。どの店舗も早い段階から計画し、予約を取り、効率的な体制を整えて施工に取り組んだ。そして何より「お客様と会話し、キレイにしたい要望に答えた」ことが大きな成果を生むことを実感した結果となった。



#### (株)ENEOSドライブ Dr.Driveセレクト 与野新都心店 (埼玉県1位)

綿密な集客計画と実践。「聞く接客」を心がけ、高価格、高付加価値商品を大量受注!!

メンバーは、矢部マネージャーと社員6名、アルバイトはなんと19名で構成されているセルフSSと手洗い洗車の専門店。手洗い洗車が2レーン4台分と、コーティングのレーンが2列の4台分。自動洗車機はあえてない。



10月、手洗い洗車500円引券付きのDM送付からはじまり、11月にはポストイング、12月にはクーポン券配布。手洗い洗車500円引券(通常1台1,500円)はよく効いて洗車でにぎわった。洗車のお客様には必ず店内カウンターで一番力のあるスタッフ中心で接客受注する。「コーティングはしてありますか?」「駐車環境は?」とお聞きす



る。11、12月のキーパーコーティング予約取りを行い、高い価格の商品から紹介すると高い商品が驚くほど売れた。クリスタルキーパーは予約ではなくその場で施工。新車時コーティング車でも、アラカルトが面白いように売れた。

高い商品をご注文されるお客様は、商品に対する期待も大きいので、より真剣に作業するようになってむしろ品質が上がった。

去年はクリスタルキーパーだったが、今年はダイヤモンドキーパーにグレードアップする人が半分以上いたという。ダイヤモンドキーパーシリーズ3種で計128台提供した。メンテナンスも177台と非常に多かった。さらに新規のクリスタル

キーパーが足されて台数を伸ばしている。

綿密な集客計画と、実践。そして、徹底した「聞く接客」を心がけ、高価格、高付加価値商品を大量に販売した。

今後は、このチャンピオンをいかに長く続けるか、この一点にかかっている。



矢部マネージャーは30歳。10代のころからこの店でアルバイトをしてきたという生粋の与野新都心店人だ。その思いをとてもよく理解しているので、この与野新都心店では、19名もの多数のアルバイトさんが長く勤務を続け、技術を上げていっている。このことはキーパー選手権全国優勝の一助になっていることは間違いなさそう。

#### 【コーティング集計結果】

製品名	施工台数	ポイント数
ピュア	88台	44.0万P
クリスタル	94台	159.8万P
ダイヤ	61台	305.0万P
Wダイヤ	43台	301.0万P
Wダイヤプレミアム	24台	288.0万P
ダイヤAメンテ	79台	55.3万P
ダイヤBメンテ	98台	147.0万P

合計 1,300.1万P

アラカルト部門でも  
368.4万ポイントを上げて  
全国4位入賞!!

#### 全国総合準優勝

1178.8万ポイント

#### 上達会で同じ時間、同じ品質を実現、「リピート」と「お客様満足度」が大切!!

(株)ENEOSウイング 湾岸浦安トリートS (千葉県)

9、10月に、技術者向けの上達会を実施しました。我流をなくし、マニュアル通りにやれば、誰でも同じ品質と時間でできます。施工のムダをなくすことで「疲れない施工」を身に付けました。

9~11月まで、洗車のお客様や店頭で予約活動を実施。予約取りの方法もちろん大切ですが、予約を取ったお客様に来てもらうことが重要ですので、予約時にその場で店舗の

電話番号を携帯に登録してもらいます。そうすると予約前に電話をした際、必ず電話に出てもらえます。お客様は登録してある電話番号には出ますが、登録していない電話番号には出ません。ここがポイントです。



お客様は撥水しているところコーティング効果が継続していると感じ、コーティングに対して満足して下さいます。そのため、ミネラル取りを3ヶ月に1回サービスしています。それを伝えるためにも引渡しはしっかりと時間をかけます。簡単に済ませてしまいがちな1ヶ月点検終了後にも「水はじきが悪くなったらすぐに来てください」と必ず伝えます。そのためクレームはありません。新規獲得は、時間とお金と労力がかかりますが、リピートしてもらえばかかりません。大切なことは「また来ていただくこと」です。

#### 【コーティング集計結果】

製品名	施工台数	ポイント数
ピュア	7台	3.5万P
クリスタル	114台	193.8万P
ダイヤ	63台	315.0万P
Wダイヤ	12台	84.0万P
Wダイヤプレミアム	45台	540.0万P
ダイヤAメンテ	50台	35.0万P
ダイヤBメンテ	5台	7.5万P

#### 全国総合3位

1090.4万ポイント

#### お客様を名前と呼んで信頼関係を深め、手洗い洗車イベントで約100名の予約を獲得!

(株)宇佐美エージェンツ- ENEOS Enejet六甲 (兵庫県1位)

9月から活動をスタート 9、10月はリピートのお客様の予約を取りました。クリスタルキーパーのリピート率はなんと100%!コーティング全体のリピート率も90%でした。

コーティング・洗車の活動については、各店舗から1名ずつ参加しているキーパー委員会が中心となり、月に1回、上達会や手洗い洗車の見直し、お店のクレンジングなどをしてくださいました。

11月3日~5日までの3日間は、手洗い洗車の



イベントを行いました。3日間で約200名が来店され、約100名が12月のコーティング予約をされました。受注はダイヤモンドキーパーを中心に紹介を行い、Wダイヤモンドキーパープレミアムは32名の方に施工していただきました。印象的なのは、昨年ダイヤモンドキーパーを施工し、今年もまたメンテナンスではなくダイ

ヤモンドキーパーを施工された方がちらほらいたことです。言葉では言い表せない程、キレイになったことが印象的でした。

社内では、12月コーティング・洗車収益で2連覇中です。リピートが多いので、年々ギネス記録を更新中です。キーパー選手権では昨年2位、今年3位と、悔しい思いをしたので、次回は必ず優勝を取ります!!

#### 【コーティング集計結果】

製品名	施工台数	ポイント数
ピュア	65台	32.5万P
クリスタル	114台	193.8万P
ダイヤ	52台	260.0万P
Wダイヤ	23台	161.0万P
Wダイヤプレミアム	32台	384.0万P
ダイヤAメンテ	3台	2.1万P
ダイヤBメンテ	38台	57.0万P