



サンアイ自動車(株) 1277.5ポイント

「コーティングをしたい」と入社した 2人の想いに応えたい!!!

コーティング施工メンバーは1級資格者の安田さんと、2級の奥山さんと田島さんの3名。奥山さんと田島さんは、新入社員で「コーティングをしたい」と入社されたそう。「彼らを絶対に1位にしてやりたい」という想いが、安田さんの気持ちに火を付けたようです。安田さんにお話を伺います。

作業環境を整備

作業環境を整備して、仕事効率を上げる取組みを全社で実施しています。以前はコーティング施工済の車を置くスペースを含めて2台分でしたが、現在は施工済の車を置くスペースを別に確保し、コーティングスペースとして2台分を確保。また高圧スプレーを増設し、爆白後の洗車をその場でできるように改善を加えました。

その他、エアホースを天井からの吊り下げ型へ変更、水銀灯のみだった照明に、蛍光灯とLEDを増設、道具の置き方、配置の変更を行い、作業環境を整えました。



効率よく作業ができる明るい作業環境に大改善!



作業の効率を考えた、道具の配置を変更。上位入賞店舗は大体、整理整頓がなされている

責任持って、1人が1台の車の施工をすべて行うことがルール

施工は100%予約で入っているため、段取りが組みやすく、予定がはっきりして頑張れました。2級の2人の施工技術が安定する前までは、私がすべて仕上げ確認をしていましたが、今では技術力が上がり、濃色車のみを確認するだけで良かったので効率は上がっています。

クリスタルキーパーは販売した車に

261台のクリスタルキーパーは、ほぼすべて販売された車に対して施工。コーティングの提案は、車の販売の商談時に行います。

お客様との商談時には「サンアイ自動車の強み」を必ずアピールしています。車検・整備・保険などの他に「専門の技術者が施工するコーティング」があり、これがお客様への1回目のコーティングの提案です。

次に、コーティングを必ず見積書の中に記

載します。見積書の説明をする際、「先ほどお伝えしたコーティングがこちらです」と説明をします。先に案内をしているので、かなりスムーズにコーティングの提案ができます。ここで、ヘッドライトクリーン&プロテクトや、ガラス撥水などのボディ以外のコーティングの提案もしています。これが2回目のコーティングのご提案となり、車販の見積り内容が確定した時点で、コーティング受注も完了となります。

ヘッドライトクリーン&プロテクトは車検時に

286台のヘッドライトクリーン&プロテクトのうち、車販とセットにした台数が110台。あとの176台は、車検とセットしています。車検はお客様との立ち合いなので、その際の必須提案項目にヘッドライトクリーン&プロテクトが入っています。

お客様が目で見分ける商品なので、メカニックも提案しやすく、車検の台あたり単価向上に効果的であるため、積極的に提案しています。



左から、奥山さん、安田さん、田島さん

競争と成功事例の共有

車の販売、整備などさまざまな活動ごとにチーム分けされ、常に社内でも競争しています。売ることを目的として競っているのではなく、月1回、全社で成功事例の共有を会議で行ったり、各部署・チームごとに月に何回も成功事例の共有、勉強会を実施しています。



サンアイ自動車の基本理念は「人は人のためにありの實踐」。社員一人ひとりの能力を引き出し、互いに成長できる環境づくりを目指している

記者より 一太く、大きな信頼関係

車販、車検、整備、コーティング、钣金、保険など、それぞれの分野に専門部署があり、専任者を配置し、接客と作業が分業化されつつも、1人のお客様に対して会社全体で関わっています。だからこそ「お互いがお互いのために、責任を持った仕事をする」という姿勢を強く感じます。それは社員全員が「お客様に喜んでいただくために」という共通の想いの中から生まれる熱い気持ちなのです。それがお客様にも伝わり、「ここで買いたい」と行列のできるクルマ屋さんになっているんだと思いました。(鈴置)

全国総合準優勝

石川県1位

(株)金沢丸善 ワンダフルセルフ洗

1257.0ポイント

今年は女性が大活躍! 徹底した技術の向上と、抜群のチーム力



それぞれの個性を発揮した女性スタッフ。左から今西さん、清水さん、松村さん、山崎さん

キーパー研修、コンテストで技術力アップ!

「技術を売りたい」と、今年4月から、技術者全員に対して月1回のキーパー研修会を実施。またアルバイトスタッフに対しても、月1回のキーパー技術コンテスト形式の技術チェックを実施し、技術の向上に力を入れました。どのスタッフも、クリスタルキーパーなど基準の時間内で作業ができます。

女子力全開!女性スタッフが大活躍!!

今年は、4名の女性スタッフが大活躍しました。松村さんは、洗車・コーティングの受付をするフロント担当。お客様の要望をしっかりと聞き出し、お客様とじっくりと会話し、要望を確実に応えて高い満足に繋がっています。

清水さんは、洗車・コーティングの作業を担当。今年になってから1級を取得、今ではキーパー技術コンテスト形式で159点を出す技術者です。終了予定時間までに間に合わず、くや

しくて涙を流すこともありました。「自分がキレイに思っても、お客様がキレイと思わなければダメ。お客様の期待以上のキレイを提供したい」と感動を与える仕上りを提供しています。

山崎さんは、アテンドの声かけ担当のエース。すべてのお客様への声かけを徹底しています。以前コーティングされた方にも一度もしていない方にも自信をもって紹介しています。その自信は、自分の車にクリスタルキーパーをかけたときの感動からです。

今西さんは、給油の許可ボタン押し、電話対応や各種見積書の作成を担当しながら、洗車・コーティング作業のオペレーターとして大活躍。万一作業が遅れてしまい、時間が間に合わなそうな車があれば、今西さんがインカムで知らせて調整をします。どんなに忙しくても、今西さんのオペレーションによって、時間通りの引渡しができるようにしています。



清水さんは、今年1級を取得。「お客様の期待以上のキレイを提供します」と自信に満ち溢れています

全国総合3位

石川県2位

(株)三谷サービスエンジン 東力町SS

1046.0ポイント

ホイールコーティングとヘッドライトC&P、合わせて531台を施工!!

管理シールを貼り、必ず声かけ

8月にホイールコーティングとヘッドライトクリーン&プロテクト合わせて531台施工。その7割がリピートです。施工時期を管理するため、お客様の車に管理シールを貼り、施工してから半年から1年くらい経過したところ「そろそろまたキレイにしませんか?」と声をかけるとほとんどのお客様がリピート施工をします。



ホイールコーティングの高い防汚性によって、降雪地域特有の消雪パイプによるサビ汚れが付きにくく、とても洗いやすくなるため、お客様から大変評判が良いです。スタッフもその効果を体感しているため、自信を持って提案できます。その高い効果と自信が、高いリピート率に繋がっています。

良い商品をきちんと告知することが大切なので、洗車・コーティングの声かけを徹底しています。断られて当たり前、それでも絶対に声かけはしなければいけません。1人ひとりがしっかりと声かけできるよう、タイミングを決めて、事前にスタッフ同士で何度もロールプレイングを繰り返します。



左から山口エリアマネージャー、加藤さん

今回はアラカルトから提案しました。「せっかくだからボディも一緒にキレイに」と、ボディコーティングに繋がったケースが多かったです。

お盆後は、外出後の汚れた車が多いと考え、コーティングフルコースから提案し、「ボディも窓もホイールも全部キレイになります」と声かけし、受注に繋がりました。

成功のポイントは、当たり前のことを 当たり前にする続けること

店舗のクリンネス、毎月の技術練習、抜け目のない声かけ、店舗そして個人の目標設定とその後の管理など、成果を出すために必要な日々の取組みを当たり前のようやり続けることが大切。結果、毎月高い実績を上げることができています。またお客様との会話を大切にしています。信頼関係ができ、そこからリピートや紹介に繋がるからです。