

■ (株)矢嶋商店 わしの宮セルフステーション(埼玉県)

来年へのリピートのために、  
引き渡し時の予約獲得を徹底!



選手権で常に上位の大ベテラン

「目標1800P、  
ボディガラスコーティング400台施工!  
今まで必死に考え・行動してきた  
集中キャンペーンの集大成を見せます!」  
大澤店長

上達会は本当に最高!!

スクールや検定に何度も繰り返し参加して、技術向上をしてきましたが、上達会では個々の弱点を克服することができます。みんなが「この作業の目的と意味」を考えながら自身の技術を磨くようになり、技術スキルが向上しました。今年の12月は店舗の地固めをしたいと思っています。

外への営業活動

30件以上のお店にコーティングのチラシを置かせてもらっています。チラシの補充は正直、大変な部分もありますが、焼肉屋さんに行ったお客様が、コーティングチラシを見つけ、ダイヤを施工したという事例もあり、今後も続けていきます。

来年へのリピート活動がポイント

1番に考えている活動は、来年へのリピート活動、そして次回予約を決めてもらうことです。夏のキーパー選手権では、250台のクリスタルキーパーを施工しました。うち203台をリピート予約できました。お客様の愛車がキレイになったタイミングで、次回のコーティング施工のお話をすると予約していただけることが分かりました。

引き渡しでお客様の生活リズムを聞く

ご予約のタイミングは、引き渡し時です。普段のお手入れなどの世間話の中から、お客様の生活リズムをつかみます。お客様のお休みやお仕事など、聞ける範囲で情報を集めていきます。「施工した曜日・時間帯」に注目して、来年も同じ曜日・時間帯を提案すると、多くのお客様にご予約していただけます。このリピートしてもらうことの積み重ねが大切だと思うので、お客様の話をしっかり聞いて来年のご予約を獲得していきます。

■ 天雲石油(株) コーティングプロショップキーパーラボ高松西店(香川県)

自然体で身につけた手法を、  
きちんとした準備の下で、実行する!



昨年12月売上860万円の新記録!

「SSとコーティングビジネスの  
長所を両立し、高ポイントを  
ねらいます!」  
天雲社長

11月、12月前半のコーティング予約取りをスタート

11月に洗車などで来られるお客様にコーティングの話をする、「じゃあ、せっかくだらな12月にやってもらおうかな」と、自然に12月の施工の予約になります。給油ではなく、洗車のお客様との会話の中で自然な流れで予約につながります。

予約はアバウト予約

予約はアバウト予約。アバウトであっても、その日の近くになってお電話をさせていただくと、ほとんどが「ああ、そうだったね」と自然に施工日時の決定につながり、ほぼ100%施工をしました。これは日々のお客様とのコミュニケーションと技術・品質に絶対の自信を持っているからだと思っています。11月中旬からの予約取りは店頭勝負。新聞折込チラシなどの外への販売促進策は講じませんでした。

12月後半は売り逃さない!

12月後半になれば、否が応でもラッシュが続きます。こうなると、店舗のキャパシティと体力の勝負になり、「売り逃がし」も出てきて、12月に販売金額の限界になってしまいます。だから、12月はスタートダッシュでどこまで売上を乗せておけるかが、最終売上の勝負の分かれ目。11月中旬頃から取った予約で、12月前半の施工予約を埋めたのが、昨年12月に大きな結果を出せた要因です。

ご予約でほんの少しのプレゼント

予約につながる一つのきっかけとして、シリコンタイプの撥水ガラスコーティングのサービス券をプレゼントしました。12月のラッシュが終わった翌1月からの施工で、フッ素、あるいは全面にアップグレードも有料でOKにしました。

Webサイトのリニューアル後、インターネット効果が目立って増えた

新規のご来店が月に60件から90件に増えました。新規来店店の動機が、以前は「通りがかり」でしたが、今は、圧倒的にインターネットからの新規来店になりました。それに伴って、ダイヤが増えました。3月ぐらいまでは、コーティング意向を持った新規来店は、新規来店数の20%程度しかありませんでした。それが夏ぐらいから30%くらいに上がって、今はもっと上がっています。

SS併設は「入りやすさ」がメリット

LABO高松西店は、SSの隣に本格的なブースを作ることで、月間400万円台のコーティング・洗車収益を上げています。ガソリンなどの燃料油の出荷量は決して多くはありませんが大切な収入源ですし、何よりSSは「入りやすさ」が抜群です。コーティングに興味があっても、最初からコーティングでは敷居が高い。そんな人が店の様子を見に給油で来店されるんです。

■ (株)いちまる 焼津インターSS(静岡県)

改革・進化の第2弾!新規獲得のため、  
店頭はもちろん、外へもアピール!



今年の夏にキーパープロショップに登録したニューフェイス!

「コーティングに取り組み始めて半年。  
すっかり自信を深めた若いスタッフの  
力で勝負します!」  
山田店長

11月に10,000枚のポスティング

今夏同様、クリスタルを全面に出して臨みます。でも常連のお客様はほぼ全て、7月に施工してしまっているので、12月は、新規のお客様を獲得しなければなりません。だからまず、11月に10,000枚のポスティングを計画しています。ポスティングは、自店で毎月手作り。手作りの方が親近感を持ってもらえます。これに加え、近所のスーパーやグループ会社、お付き合いのある法人への営業を行います。

11月下旬から1,000枚の店頭チラシ配布

11月の下旬からは、店頭での1,000枚のチラシ配布をします。このところ、新車購入時にコーティングする人が増えていますが、かえって、コーティングの話はしやすくなりましたね。加えて、今年の夏に多くの施工を経験したことで、スタッフが完全に自信を持っており、多くのお客様に、キレイに仕上がっている車をたくさん見ていただいているので、かなり話を聞いてもらいやすくなっています。新規獲得のため、店頭はもちろん、外へのアピールを中心に、12月の予約取り活動を展開していきます。

今年12月は、今から楽しみだ!

12月は、7月に続く、改革・進化の第2弾と位置付けています。若いスタッフが多いため、仕事の出来不出来が気持ちを左右することがあったのが悩みでしたが、お客様に感謝される「コーティング」をしっかりやろうと決めました。僕の技術を見て、みんなが競うように技術を高めてくれたことで、スタッフの自信がどんどん増し、成長してくれました。だからあえて、折込チラシなどの販促費は使わずに、『人の力』を全面に出して、勝負します!

2013 冬のキーパー選手権  
実施概要

●実施期間  
12月1日(日)~31日(火)まで

●ブロック分け

「県別\*」と「全国」の2部門で開催します。県別は上位3店を、全国は上位6店をそれぞれ入賞店として表彰させていただきます。県別チャンピオンならびに全国入賞店には表彰額を進呈致します。  
\*一部の県は2県を合同、愛知県は2つのブロックに分けます。

① 北海道	② 青森県	③ 岩手県	④ 宮城県	⑤ 秋田県	⑥ 山形県
⑦ 福島県	⑧ 茨城県	⑨ 栃木県	⑩ 群馬県	⑪ 埼玉県	⑫ 千葉県
⑬ 東京都	⑭ 神奈川県	⑮ 新潟県	⑯ 富山県	⑰ 石川県	⑱ 福井県
⑲ 山梨県	⑳ 長野県	㉑ 岐阜県	㉒ 静岡県	㉓ 愛知県 尾張ブロック	㉔ 愛知県 三河ブロック
㉕ 三重県	㉖ 滋賀県	㉗ 京都府	㉘ 大阪府	㉙ 兵庫県	㉚ 奈良県・和歌山県
㉛ 鳥取県・島根県	㉜ 岡山県	㉝ 広島県	㉞ 山口県	㉟ 香川県・徳島県	㊱ 愛媛県・高知県
㊲ 福岡県	㊳ 佐賀県	㊴ 長崎県	㊵ 熊本県	㊶ 大分県	㊷ 宮崎県
㊸ 鹿児島県	㊹ 沖縄県	㊺ センター店・キーパーラボブロック			

\*愛知県は、尾張ブロックと三河ブロックに別れます。  
\*「奈良県・和歌山県」、「鳥取県・島根県」、「香川県・徳島県」、「愛媛県・高知県」はエリア別として順位を競います。  
\*「センター店・キーパーラボブロック」は、他店で受注したコーティングの施工を、どこか一か所に集約して施工される店舗と、全国のキーパーラボが対象です。