

# 去年のガソリン高騰で客離れ。 キーパープロショップで 新規巻き返しを決意!

フォーラム久保田SS(三重県四日市市西伊倉町1-40)



東海三菱石油株式会社  
ぼっぼ  
北方 嘉美  
第1エリアスーパーバイザー

日本の石油産業の心臓である三重県四日市市。そこを起点とする湯の山街道は市内屈指の幹線道路である。その交差点の角という、SSの立地としてはまさに理想的な位置に東海三菱石油のフォーラム久保田SSはある。



湯の山街道。信号ごとに上り下り左右の道路に多くの車が停車する

しかし、昨年のガソリン価格高騰は、好立地だけでは磐石ではないことを知る機会となった。騒ぎが収束しつつある頃、同店はキーパープロショップの看板を掲げることになる。いったいどのような展望を見たのだろうか。

久保田SSのマネージャーであるばかりでなく、愛知県豊田市の梅坪店まで監理している北方嘉美第1エリアスーパーバイザーにお話を聞いた。

タイムズ(以下:T)「キーパープロショップに登録した動機、最も切実なものは何だったのでしょうか」

北方SV(以下:H)「去年の例の暴騰ですね、予想外の客離れに遭いました。固定客は離れないもの、という過信があったのですが、さすがにあの価格になりますと、気がついたらお馴染みさんが減ってしまい、価格が落ち着いてももう戻ってはこなかったのですよ」

T「フルとセルフとは客層が違うはずというのが積み分け理論でしたが…」

H「そう思っていました、価格の力には勝ってませんでした。量が20%も落ち込みましたよ。

それですよ、どうせなら生まれ変わったつもりでドカーンとイメージを変えようじゃないかと考えたんです」

T「あ、それで待合室の目の前に快洗Wingを設置したと…」

H「そうですね。Wingを設置する以前から手洗い洗車の比率は高かったのですが、洗車総額では毎月40万円ほどでした。それがプロショップになったら80万円ですから。洗車を入りにする、という考え方が受け入れられたと感じているところです」



待合室の前に快洗Wing

T「洗車が入り口、というのは、新規顧客の取り込み、ということですね」

H「そうですね。油外商品といえば、タイヤ・バッテリー・オイルと浮かびますけれど、どれも入り口としては難があります。洗車はその点をクリアできるのです。ですから、洗車だけしていれば良いというのではなく、洗車・コーティングで囲い込みたいのですよ。その力が他の商品に比べて強い、と私は思います」

同SSは街道筋の角地、しかも手前がホームセンターの駐車場なので視認性に優れた場所にある。そのうえ目の前の信号待ちで並ぶ車が多く、ドライバーから良く見える。

そこに大々的にキーパープロショップの看板類がディスプレイされ、黄色ベースの店舗をプロショップのブルーがきりりと引き締めて、

実に鮮やかな印象である。



入庫は絶え間ない。商品説明の機会も多くなる訳だ

T「古いお客様が離れたとはいえ、好立地を活かした反転攻勢をかけられますね」

H「そうですね。価格が原因で離れてしまったことは残念ですが、プロショップになってからというもの、確実に新規のお客が増えているのですよ。これは、もちろん計画通りと言いたところですが、好調さは予定以上なんです」

T「何がお客様の心を捉えたのでしょうか?」

H「うーん…、やはりきちんと仕上げる、ということをやっている、ということではないでしょうか。だからお客様が新たなお客様を紹介してくださるのだと」

T「仕上がり、ということは、スタッフの技術向上と維持が必須ですよ」

H「もちろんです。その壁に掛けてありますけれど、このSSのクルーは全員コーティング資格検定を受けて、資格を取得しています」

T「おや、ということは皆さん社員ということですか?」

H「いえいえ、社員は3人、アルバイトが3人、合計6人です。アルバイトが皆長期で働いてくれていますので、その点では資格取得のための投資が無駄になることは無いのですよ」

T「アルバイトさんの資格と給与の問題はどうされていますか?」

H「変動時給制、と言えればいいかな、油外商品の売上総額に連動した時給決定をしてい

ましてね、ですから資格を取り、洗車を受注すれば見返りがあるというシステムです」

T「なるほど。給与をモチーフとして士気を高めていく、という訳ですね」



久保田SSスタッフの資格証。スタッフの気持ちも高まるというもの

H「それはその通りですけど、実はそれだけではないのです。やはり、店の特色として洗車・コーティングを前面に押し出すということと、そのために資格を取得するというのが連動して意識付けができたことが重要なことだったと思うのです。これは大きなモチーフですよ。自分たちがこの店の大看板を担っているという意識を持ってきていますから」

なるほど、確かに賃金も大きな要素であるが、仕事に対する誇り、それを裏付ける資格制度、これらが質の高いサービスを提供し続ける要素という。誇りがあればこそ、自分たちの仕事に手を抜かないという意志と行動が生まれるのだ。



ボンネットパネルはいろいろな説明に使うツール

# 特報

社団法人 全国石油協会 構造改善等支援事業の  
構造改善促進リース助成事業における

1SS上限240万円のリース助成金制度に  
「快洗Wing」が適用されます。

◆詳しくはアイ・タック技研(株)営業スタッフまで問い合わせください。  
またはTEL.0562-45-5258まで資料をご請求ください。

