

全国総合 3位 635.6万ポイント 三和油業(株)キーパープロショップ舞子台(兵庫県1位)

お客様の信頼を積み上げ、ダイヤモンドキーパーシリーズが増加

毎月、二つ折りチラシを使い、店頭で約900枚、1,000枚のポスティングを、毎月実施しています。その結果、普段からお客様とお話することが増え、「12月の洗車はどうされますか?」と、自然とお客様のつもり(予定)を聞くことができました。



また10月初旬から、一昨年施工されたお客様にDMを送り、10月後半から11月初旬、電話&ご来店時に店頭でのフォローを行い、予約を確定しました。店頭での会話と受注の仕方を、ロールとミーティングで徹底的に練習をして、力を上げました。決して『売込み』ではなく、お客様が『何を求めているのか?』を、お客様目線でお客様と一緒に、探し、見つけ出すことを心がけています。また既に別のコーティングを施工されている方の多くが『水シミ』を気にされ、『汚れにくさ』を求めている

と感じました。そこで、キーパーコーティングは施工後のどんなお困りごとでも解決できることをお伝えし、とりわけダイヤモンドキーパーを自信を持ってご提案した結果、合計58台もの施工につながりました。その仕上がりの良さ、満足度の高さから、ご家族やお知り合いの方へ紹介の輪が広がっていきました。「誰でもできることを徹底でき、継続できること」が、うちのスタッフの強みです。普段からの高い品質と活動が、お客様の1年で一番キレイにしたいニーズの高まる12月と相まって、結果につながりました。



- 【集計結果】
- ダブルダイヤプレミアム…12台
 - ダブルダイヤ…25台
 - ダイヤ…21台
 - クリスタル…103台
 - ピュア…6台
 - ミネラルオフ…1台

全国総合 4位 603.9万ポイント 相光石油(株)スマートカーウォッシュ熊本 セルフステーション大江(熊本県1位)

「コミュニケーション」「断らない」「品質」の3つは譲れません



一番自信のあるダイヤモンドキーパーから説明することで、自然とダイヤモンドキーパーを選ばれるお客様が驚くほど多かったです。ご紹介のお客様には最初から『ダブルダイヤプレミアムキーパーで』と指名される方もありました。せっかく当店を選んでもらえたのに、断ってしまうのはお客様に申し訳ない。だからこそお客様とのつながり・信頼を今まで以上に大切に、「お客様と直接コミュニケーション」を図ります。それから「断らない」こと、そして「品質」。この3つは譲れません。これまで12月20日以前は早期予約の割引特典を付け、20日以降の施工は、割引せず施工していたのを、31日まで割引特典の期間を延長しました。その結果、ラストの10日にたくさんのご予約がいただけました。

- 【集計結果】
- ダブルダイヤプレミアム…26台
 - ダブルダイヤ…4台
 - ダイヤ…9台
 - クリスタル…98台
 - ピュア…52台
 - ミネラルオフ…24台

昨年11月にセルフSS化が決まり、リニューアルオープンのお知らせとして、9月下旬より約2,000件のすべてのお客様に対して電話連絡を行いました。大変でしたが、一人ひとりのお客様とコミュニケーションが図れ、今まで通り、多くのお客様に利用していただけた。また従来のポスティング活動に加えて、地域情報新聞(37万世帯に届く)で告知し、新規のお客様が増えました。既存のお客様からのご紹介も増えました。受注は必ず技術者が行い、新規のお客様には、店舗で

全国総合 6位 572.8万ポイント セキショウカーライフ鯛D.Dセルフ竜ヶ崎店(茨城県1位)

「ありがとう!」が自信にダブルダイヤが増加!



- 【集計結果】
- ダブルダイヤプレミアム…4台
 - ダブルダイヤ…40台
 - ダイヤ…11台
 - クリスタル…98台
 - ピュアキーパー…17台
 - ミネラルオフ…2台

—昨年12月の80%のお客様にクリスタルキーパーを再施工していただき、その中の20名近くは、よりキレイになるダイヤモンドキーパー、ダブルダイヤプレミアムキーパーを選んでいただきました。特に、ダブルダイヤの施工が増えたことが大きなポイントです。また昨年と違う点は、9月からエリアで選抜スタッフを対象とした商品知識・受注の勉強会を開催したこと。店頭で今まで以上に自信を持ってお客様と会話ができるようになりました。こちら側が売りたい商品ではなく、お客様の話をしっかり聞き、車と一緒に見て、お客様が欲しいメニューと一緒に探しておすすめしました。さらにこの勉強会により、エリア内の他プロショップの施工台数増加につながりました。

全国総合 7位 534.0万ポイント セキショウカーライフ鯛下館岡芹店(茨城県2位)

お店で1番良い商品ダブルダイヤを!!



- 【集計結果】
- ダブルダイヤプレミアム…7台
 - ダブルダイヤ…27台
 - ダイヤ…25台
 - クリスタル…60台
 - ピュア…46台
 - ミネラルオフ…46台

今年は店頭でお客様と会話をたくさんし、自信を持って商品を提案しようと、11月から店頭で予約活動をしました。店頭でダイヤモンドキーパーを選ばれる方が多く、一昨年12月に比べ、ダイヤモンドキーパーシリーズの施工台数が2倍になりました。55台施工したダイヤモンドキーパーの中の多くは、新規のお客様で新車が多かったです。12月なので一番よいものをと、ダブルダイヤプレミアムキーパーを選ばれるお客様が多かったです。また手洗い洗車で来店された約300名のお客様にも、コーティングを提案しました。ミネラルオフもたくさん施工しました。他社コーティングを施工されている方にもとても評判が良く、喜ばれました。

全国総合 8位 533.4万ポイント (株)金沢丸善 ワンダブルセルフ高尾(石川県)

洗車で来店いただき、車を一緒に見て話す



- 【集計結果】
- ダブルダイヤプレミアム…1台
 - ダブルダイヤ…16台
 - ダイヤ…24台
 - クリスタル…135台
 - ピュア…25台
 - ミネラルオフ…30台

10、11月中は、これまでにコーティングをしたお客様に「洗車」のDMの発送とTELフォロー。一昨年12月施工のお客様には「前回施工後に渡している「手洗い洗車サービス券」を使われましたか?」。それ以外のお客様には「洗車しませんか?」11月末までなら〇〇円です。「洗車」で来店いただくのは車を見ないと説得力がないからです。お客様の中には、コーティングに対する誤解を持っている方がいるので、車を一緒に見て、お客様の目を見て話すことが大切です。コーティングが大切なことを知って、「ここでコーティングしてほしい」と、遠方から来店されることも多いです。次は「追いかけ身!」です。今回の選手権上位店舗の活動を学び、優勝をねらいます!

全国総合 9位 522.0万ポイント (株)ENEOSウイング ルート23鈴鹿TS(三重県1位)

キーパーブース導入で、お客様も私たちが「大丈夫」になった

キーパーブースがきっかけでした。ブースがあれば、お客様はここで頼めば大丈夫だと思えます。私たちが安心して作業ができる。お客様と私たちの両方の「もう大丈夫」が、ダイヤモンドキーパーでの飛躍のきっかけになりました。なんとダブルダイヤが33台、ダイヤ類が合計48台!その理由は、快洗Jr.3の導入や「上達会」の開催などありますが、今まで立ち話で注文を受けていたのと、洗車だけで終わっていたことに気がついたことが大きいです。作業後の引き渡しも車を見ながら確認し、次の提案をするようにしました。今はスタッフとお客様の間に「共感」があります。商談力とは相手をお手取る気持の力。人のつながりが好きで、仕事が楽しいです。



- 【集計結果】
- ダブルダイヤプレミアム…8台
 - ダブルダイヤ…33台
 - ダイヤ…7台
 - クリスタル…65台
 - ピュア…22台
 - ミネラルオフ…8台

全国総合 10位 506.1万ポイント (株)金沢丸善 ワンダブルセルフ漢(石川県)

夏の反省を活かし、10、11月中にタイヤ脱着、電話アプローチをほぼ完了

12月に洗車・コーティングに集中できるよう、11月中までにタイヤ脱着をほぼ完了。並行してこれまでにキーパーコーティングをされた方に「電話でアプローチ」。しかし12月は日照時間がほとんどなく12月施工を諦めたお客様もいました。それでも「すぐ良かったから」と再施工やメンテナンス施工につながりました。前回クリスタルキーパーを施工したお客様が、良かったからはもっと良いものと、ダイヤモンドキーパーやダブルダイヤプレミアムキーパーに切り替える方が目立ちました。たくさんのお客様からここで継続したいとおっしゃっていただいています。それがスタッフの「お客様の車をキレイにしたい!」の想いをより強くしています。



- 【集計結果】
- ダブルダイヤプレミアム…3台
 - ダブルダイヤ…8台
 - ダイヤ…28台
 - クリスタル…110台
 - ピュア…39台
 - ミネラルオフ…45台

初出場部門 優勝 240.5万ポイント オーモリニッセキ鯛D.D図書館通(愛知県)

一番は店づくり。お客様とのコミュニケーション力が強み



- 【集計結果】
- ダイヤ…4台
 - ダブルダイヤ…2台
 - クリスタル…108台
 - ピュア…32台
 - ミネラルオフ…6台

自分たちの限界を作らず、お客様を絶対に断らないと決めています。キーパーコーティングに6年前から取り組んでいましたが、この冬、社内全SSがキーパー選手権にエントリーをしたことで、勢いづきました。コーティングは1日5~6台と効率よく施工できました。11月より以前施工したお客様にDMとTELフォローを行い、12月には予約ボードを掲示し、お客様との会話に役立てました。手洗い洗車のお客様ともしっかりお話をし、予約が30台入りました。手洗い洗車、ドライブスルー、他社コーティングのメンテナンス時期がきっかけとなり、キーパーコーティングを施工される方も増えています。お客様のご要望をしっかりと伺い、対応し、さらに顧客管理をしっかり行っているため、新規とリピートのお客様がバランス良くご来店くださっています。今回の選手権は、無理なく自然に取り組んでの結果です。まだまだ伸び代はあると思います。今後は、今まで以上に好奇心と向上心を持って、車のことをトータル的に任せいただける店にしていきたいです。

初出場部門 全国順位

| 順位 | 店舗名 | ポイント |
|----|--------------------|-------|
| 2 | オーモリニッセキ(株)D.D小牧原店 | 238.8 |
| 3 | 出光Jr-M販売(株)お中洲SS | 218.0 |
| 4 | 垣見油化(株)オゾイ東村山 | 199.3 |
| 5 | オーモリニッセキ(株)D.D金山店 | 184.6 |
| 6 | 和多久E&E(株)お瀬戸前町 | 164.5 |
| 7 | ENEOS(株)D.Dお三郷店 | 162.1 |
| 8 | オーモリニッセキ(株)D.D玉ノ井店 | 159.2 |
| 9 | 三島燃料(株)下土狩SS | 156.3 |
| 10 | 鯛東日本石油18号(株)東郷大倉油所 | 145.1 |

アラカルト部門 優勝 235.3万ポイント エザキ鯛セルフ愛宕店(愛知・尾張ブロック1位/382.5万ポイント)

お客様1人ひとりのキレイを意識し、高品質施工



- 【集計結果】
- ホイールコーティング…25台
 - フッ素ガラスコーティング…259台
 - ヘッドライトクリーン&プロテクト…172台

今までにコーティング施工していただいたお客様にメンテナンスDMを10月に1回、そして11月にも送りました。結果12月は施工の約7割がリピートのお客様の再施工、メンテナンスでした。施工後、給油のみで来店された際に必ずコーティングの感想を聞き、気になっている点があれば、その場ですぐに解決します。結果、お客様から次回の施工を依頼されるケースが増えました。KeepPerは、お客様が求めているキレイを提案するものです。なので①「会話」することが必要なため、店内受注②店頭でも売りに行く「提案」のみ③今してあるコーティングを絶対に否定しない④一番キレイになる方法を伝える⑤店長が必ず受注する。この5つを徹底しました。オイル交換等の作業のみのお客様にも何気ない会話をしている中で、フッ素ガラス、ヘッドライトコーティングの施工依頼も多かったです。

アラカルト部門 全国順位

| 順位 | 店舗名 | ポイント |
|----|----------------------|-------|
| 2 | エネオス(株)D.D小牧原SS | 226.0 |
| 3 | 岡重(株)KPSエッセンシャルが1店 | 206.0 |
| 4 | 相光石油(株)かか鯛本郷が1店大江 | 187.6 |
| 5 | ウエイ自動車(株) | 184.6 |
| 6 | 西毛丸善(株)セルフ瀬戸谷 | 159.0 |
| 7 | 西毛丸善(株)ウイング問屋 | 155.3 |
| 8 | 鯛カステージD.D十三SS | 140.9 |
| 9 | セキショウカーライフ(株)湯土インター店 | 135.2 |
| 10 | 日米礦油(株)D.D泉北三原台店 | 130.1 |