



CLCタカハシ(株) Dr.Driveセルフ足立店 (福岡県北九州市) 上級マネージャー 矢野 寿江 さん

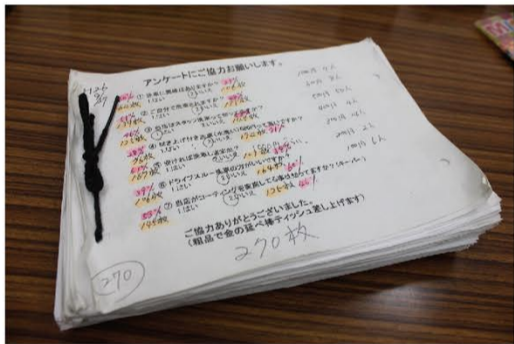
セルフスタンドとして店舗を改装 「めっちゃ視線を感じますね」

高校を卒業して、18歳の時からこの会社に勤めています。入社してすぐ湯川店に入って2年後、足立店がフルスタンドとしてオープンするときにこっちに移りました。店長になったのは24歳のとき。早かったですよ。改装してセルフになったのは2年前。フルスタンドのときは給油メインの作りになっていましたが、改装して洗車やコーティングを「見せる」作りになったなと感じています。お客様が待合室から施工しているシーンをみることもできるので、「何しているの?」と声をかけていただけることもあります。めっちゃ視線を感じますね。施工台数は明らかに増えています。

手洗い洗車をしてもらわなければ! チャンスを確実に掴むためのアンケートを実施

キーパーコーティングを導入したのは3年くらい前。今ではだいぶ資格取得者が増えてきました。そうすると必然的にアタック率も高くなるし、一度施工していただいたお客様には、時期がくると必ずDMを送っているのですが、お客様は確実に増えていますね。

うちの店は給油はセルフですが、それ以外はすべてスタッフが行います。セルフとしてオープンした当初は手洗い洗車ができることをお客様に認知されているか不安でした。洗車をしてもらわないとコーティングなんて絶対してもらえませんからね。そのためアンケートをやったんです。こちらから質問して口頭で「はい」「いいえ」で答えていただく簡単なものです。その結果、半数のお客様が手洗い洗車ができることを知っていました。価格に関しても拭き上げて、給油もスタッフがして680円という設定は相場だということがわかりました。アンケートをしたことで手洗い洗車のことを知ったお客様がその場で「やれるんなら洗車してよ」と受注したこともけっこうありました。チャンスを掴むために、アンケートというのは大事だなと思いました。



「キーパーコーティングを施工してもらうためには、まず手洗い洗車をしてもらわなければ」と考えたのが洗車・コーティングに関するアンケートをお客様にすること。販売においてお客様の声は何よりも大切で、確信となる。

キーパーコーティングの良さのひとつは、 販売プランがたてやすくなること

キーパーコーティングの良さはリピーターが増えることです。それによって販売のプランが立てやすくなりました。「1年前に何台やってるから、今年は何台やれて、

プラス新規のお客様で、これくらいいけるだろう」という感じで目標が立てやすくなりましたね。コーティングをしているリピートのお客様へはボディ以外の窓のはじきなどを聞くことで施工につながり、満足していただいています。

女性ならではのことは何もしていませんが、お客様の車を見て、話をします。例えば手洗い洗車のときに、ディーラーのシールが貼ってあるのを見れば「キットでメンテナンスしてますか?水アカがついてるから取りませんか?」とすすめます。水アカを取ったら「キレイを保つためにコーティングかけませんか?」とすすめます。そのほか、駐車場に屋根があるかないか、海水浴に出かけたかなどをいろいろ聞いて、お客様に合ったメニューを提案しています。お客様の車をよく見て、状況を聞いて、お客様の車をキレイにすることが大切だと思っています。



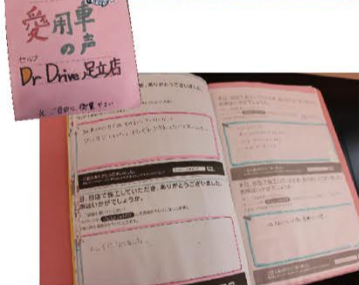
姉御肌でとことん明るく、ときおり厳しい矢野さん。他店舗の店長やバイトの子がよく相談に来るといふ。気取らない気さくさと物事ははっきりという竹を割ったような性格の中に、気配りの心をとても感じる。部下から上司から慕われているのがわかる。

いろんな年代の、いろんなお客様たちが 好きだから長く続けられる

この仕事をこれだけ長く続けられるのは、やっぱり人が好きだからなんでしょうね。スタッフの子たちも好きなんですけど、ガソリンスタンドのお客様っていろんな年代の人が来るでしょ?無口な人がいたり、こうるさい人がいたり、毎日めまぐるしくいろんなお客様がやってくる。そういう人を相手にするのが面白いんでしょうね。洋服屋さんだったらそんなに幅広い年代の人ってこないじゃない。近所のおばちゃんが「来たよ〜」って声かけてくれて世間話する。近所のおじちゃんが「コーティングしてよ」って来たら、「暑いけ〜、来月にしようか」って冗談で言ったりして(笑)。昔から自分の車より、人の車の方をキレイにしたいって思うんです。おせっかいなんです、たぶん。



キーパーコーティングは決して安い商品ではありません。汗かいて頑張ってキレイにするのだから当然の金額だと思います。仕上がりがどうしても売上さえあればいいという意識ではリピートは増えません。売上はもちろん大事ですが、お客様の満足を優先して考えなければいけないと思います。それをきちんとスタッフに持ってもらって、今後、もっとキーパーコーティングの施工台数を増やしていきたいと思っています。1日1台コンスタントにできれば1ヶ月30台できる。そうすれば毎月、毎年、すごく楽になると思うんです。



椅子にはかわいいカバーが。女性ならではの配慮です。

ゲストルームは女性にも入りやすいカフェ風の作り。施工していただいたお客様に書いていただいた感想を集めた愛用車の声ファイルが置かれていたり、施工写真ボードなど、其処此処にキーパーコーティングがPRされています。



女性の皆さん、
一緒に頑張り
ましょ〜!



矢野さんの哲学

「キーパーコーティングは、高級エステと同じ! 車を美しくすると同時に、施工する私たちも美しくあれ!」



手洗い洗車は
“クレンジング”



まずメイクやお肌の表面の汚れをやさしい泡で取り除きましょう

爆白・爆ツやは
“洗顔”



毛穴の汚れや皮脂をすっきり落としてすっぴんになり、お肌本来の美しさを引き立てます

ダイヤ被膜は
“化粧下地”



お肌の凹凸をなくして、透明感あるツヤを作りだします

レジン被膜は
“ファンデーション”



肌のツヤを深め、紫外線などでできるシミを防ぎます

アラカルトは
“その他化粧品”



口紅やアイライン、アイブロウ、マスカラなど加えれば見えるほど美しくなります♪