

「軽研磨」+「クリスタルキーパー」が多すぎると、 リピート率が落ちる不思議



クリスタルキーパーは研磨なしで、ツヤと色の深みを増し、キズを大幅に減らす

クリスタルキーパーはポリッシャーでの研磨を必要としません。爆白ONEが汚れを徹底的に落とす効果と、1層目のガラス質被膜、2層目のレジジン被膜が、塗装の表面の凸凹を平らにし、強いガラス被膜の屈折率の効果も相まって、新車以上の「ツヤ」と「色の深み」を実現します。また優れた「埋め効果」で「キズ」が大幅に減ります。



ルで研ぎ磨き「傷」と「キズ」を無くして消します。一方、クリスタルキーパーは、塗装表面のある程度の凸凹や、「キズ」に見えるエッジも平らに埋めて「キズをものすごく減らします」(特に爆白ONEでの汚れ落としを徹底すると、軽研磨に引けをとらないほどになります。これは普通のお客様が十分に満足されるレベルです)。キズがなくなったり減るとツヤが上がります。



「傷」ではない「キズ」。普通の人は意識していない

ここで、少し「キズ」について説明します。「キズ」は塗装がえぐられている「傷」ではなく、ちょっとした要因で塗装の凸凹にエッジのような部分が自然にできて、そこが光の当たり具合で「線」に見え、「傷」のような「キズ」が見えるのです。

塗装面に水銀灯とかLEDなど小さくて強い光源を映し込んで見ると、その光源の周りに無数の「傷」のような光る線「キズ」が浮き出るように見えます。昼間なら太陽を映し込んでも見えます。これは新車であってもたくさんあるものです。

強い小さな光源を映し込んで見るという特殊な見方をしないと見えないので、一般的なお客様には分かりません。しかし施工する側の技術者には、このキズが「見える」ので、軽研磨に高い付加価値を感じますが、「見えないお客様」にはその付加価値はあまり分かりません。



上の写真は2枚とも顕微鏡で撮った150倍の拡大写真です。左の写真は柔らかい布でそっと触っただけで付いた「キズ(ヘアライン)」。右の写真はクリップの端をまったく押さえずに引いて付いた「傷」です。わずかですが明らかに塗装が削られて「傷」になっています。150倍に拡大するとまったく違って見える「キズ」と「傷」。ところが、これに強い光が一定の方向に当たった時「キズ」は線が「光って」見えて、「傷」と同じような太さの「傷」に見えるのです。不思議な現象です。

わざわざキズが見えるようにお客様に教えてしまう場合がある

だから「軽研磨」をおすすめする時に、その価値を分かっていたために、お客様にわざわざ「キズの見方」を教えて、お客様をキズが見えるようにしてしまうことがあります。

キズは研磨で消しても、またじきに見えるようになってガッカリする

「キズの見方」をおぼえたお客様は、研磨でキズが消え、コーティングですごくツヤの出た自分の車に大満足します。しかし、どんなにやさしく洗車をして、乗っているだけでどんどんキズが見えてきます。キズとはそういうものです。するとお客様は、大満足ただけに、相当「ガッカリ」してしまいます。ひょっとしたら「やるんじゃなかったなあ」と思うかもしれません。

軽研磨+クリスタルキーパーと単なるクリスタルキーパーの違いは

しかし技術者は、コーティングでキズを「減らした状態」より、軽研磨で「傷を消して」からコーティングをした車の方がキレイに見えます。だから技術者は、多くのお客様に対してクリスタルキーパーに軽研磨をつけることをお勧めしたくなるのです。

軽研磨+クリスタルキーパーは、施工数全体の10~15%程度

塗装の劣化で凸凹がひどい場合は、クリスタルキーパーの「埋め効果」だけでは一定以上に平らにできません。そのような場合に「軽研磨」をかけて、その塗装表面の凸凹を平らにすれば「ツヤ」「色の深み」を、クリスタルキーパーらしいレベルまで上げることができます。しかし、軽研磨をかける必要がある場合は意外と少なく、私達の店舗での実績では、全体の約10%でしかありません。それ以上は必要ないからです。



お客様があきらめていた「水シミ」を研磨で消し、コーティングするのは有効

また、ボディガラスコーティングが普及してから、水道水、地下水に含まれる「ミネラル」が無機物同士でボディガラスコーティング上に「水シミ」となって固着するケースが目立ちます。このような場合は「軽研磨」「細密研磨」などで「水シミ」を取って、水シミがまた固着するのを防ぐためにダイヤモンドキーパーかクリスタルキーパーをコーティングさせていただくことは、お客様にとっても、店舗側にとっても非常に有益であるといえます。しかし、そ

れでも、クリスタルキーパーに研磨が付帯するのは全体の10~15%にしか過ぎません。

リピートは「1年間、本当にキレイだったよ」から

クリスタルキーパーを施工すると、ツヤや色の深みが増し、すべてのお客様が「すごくキレイになった」と感嘆されます。研磨をしなくても「1年間、本当にキレイだったから、またやるよ」とリピートしていただける商品です。クリスタルキーパーはリピートがあってこそ、ビジネスとして高い収益性を実現できることを実証してきました。しかしお客様に「もっと満足...」の気持ちか、かえって逆効果を出すこともあることも認識しておきたいと思います。



満足度アップ、単価アップは、アラカルト商品で

ウィンドウツ素加工、ホイールコーティング、ヘッドライトクリーン&プロテクト、エンジンルームクリーン&プロテクト、室内除菌&抗菌加工、アンダーボディーコーティング等、自動車にはキレイにして保護すべき箇所が数多くあります。ボディコーティングは、その他の部分のケアを伴うと満足度が上がります。当然1台あたりの単価も上がります。

ラボの実績では、アラカルト商品が全体の売上の14%であり、1店舗あたりの売上で約65万円です。もちろん、アラカルト商品をクリスタルキーパーに付加させても、リピート率は下がりにません。満足が加わっているのもむしろリピート率は上がっているのではとさえ思っています。



軽研磨が必要以上に多いと、リピート率が極端に下がる傾向がある

もちろん塗装の「荒れ」や「水シミ」がある場合、クリスタルキーパーの前に軽研磨を加える必要がある場合もあります。しかし施工店の中には、必要以上の、たとえば半数以上の車に軽研磨を付けているような店舗もあります。すると不思議なことに、「リピート率がガクンと下がる傾向」があるのです。そんな現象を多くの店舗で経験してきました。

Mサイズ29,800円(10,000+19,800)のイメージになってしまう怖れがある

お客様は、Mサイズで19,800円のクリスタルキーパーに、店頭で勧められた軽研磨(10,000円)を合わせて施工すると、お客様はクリスタルキーパーとは「10,000円+19,800円=29,800円」のコーティングだというイメージを持つ怖れがあります。1年間で19,800円ならいいかなと思っても、1年で29,800円ではちょっと高いかな、と思われたとしても不思議ではありません。だから「またやろう(リピート)」につながりにくくなっているのではないのでしょうか。



軽研磨はキズを磨き無くす。クリスタルキーパーはキズを大幅に減らす

軽研磨は、極微細コンパウンドとギヤアクションポリッシャーで、安全に塗装をミクロンレベ