

技術者の魂

キーパーコーティングのプロフェッショナルたちの施工テクニックと熱い想いに迫る!

最初は、洗車が大嫌いだった

高校生のころ、SSでアルバイトをしていました。洗車って大嫌いだったんです。面倒くさくてやりたくなくて仕方がなかった。何年か働いたある日、(アイ・タックの)社長の講演に嫌々行ったんですが、その話がとても面白くて、「ああ、こういうことなんだ」と納得し、180度考え方が変わりました。これまで取ったことなかったのに、必死でメモを取ったのを覚えています。

入社してからずっと足立店に勤務しています。それまで我流でキーパーコーティングを施工していたので変なクセがついていました。そのときの上司に張り付いていただいて、とにかくマニュアルに沿って、ひたすらクセを矯正しました。

足立店の店長になったのは入社して7ヶ月と早かったです。ほぼ無理矢理なりました(笑)。そのころは、私含めてスタッフ3人とアルバイト3人。アルバイトは研修したてでまだ何もできない状態。求人募集をしても集まらず、めちゃめちゃ忙しかった。今のままでは無理だ!と、まずムダをなくして効率的にやるということを必然的に身体で学んでいったと思います。



インタビュー当日は、技術力向上DVD「100点ビデオ」の撮影。矢島課長が技術者モデルとして出演



背中の汗が、真剣さをものがる...

ムダをなくすには、マニュアルに従うこと

ムダをなくすには、やはりマニュアルです。自分なりにマニュアルを崩しているいろいろやってみたことはあるんですけど、結局マニュアルに従うことが一番ムダがない。今では他のスタッフの施工を見て「それムダだよ」と言えるまで身体に染み付いてきました。汚れを確認しながら、手の動きをしっかりと目で追って、手数を減らすということも大事だと思えます。そうすると自然にカッコいい動きになって、お客様に「見せる」洗車・コーティングができます。でもカッコ良さを先に求めちゃうと、ムダになってくることが多いので、あまりカッコ良さを意識はしてませんね。

時間の意識を持つだけで、変わる

ムダをなくして早く施工するコツは、やっぱり時間の意識です。たとえば新人に手洗い洗車をやってもらいます。最初は何も言わないで時間を計ってみると20分かかった。次にストップウォッチを持って時間を計りますと言うと、5分くらいすぐ縮まるんですね。時間を意識するだけでムダはなくなってくるんです。

“お客様目線”の品質を維持する

品質の維持に関しては、スタッフにはポイントしか言わないんですよ。それ以上に「お客様から見て、仕上がった車の品質はどうなのか」を見る目を養うことが大事です。上手くなってくると、お客様から見てどうでもいいところにこだわって、ベタベタといつまでも触るスタッフもいますが、それはただの自己満足になってしまいます。キーパーコーティングはあくまでお客様のための商品・サービスなので、お客様目線を持つことが品質の維持につながると思っています。お客様一人ひとりのキレイのイメージに100%近づかために、私はよく「お客様の車のボディと会話しろ」と言います。同じ車種でも、汚れ方も違えば、お客様のライフスタイルも違いますよね?こっこのイメージでやってはお客様の満足に至ることはできません。私たちの仕事は、自己流を極める職人ではないんですよ。だからこそマニュアルが生きてくるんだと思っています。

「お客様に喜んでもらうこと」につながる

ムダをなくすことも、時間の意識も、品質の維持も、結局のところ「お客様に喜んでもらうため」につながります。お客様に喜んでもらうためには、キレイにしないではいけません。キレイにするために品質を維持しながら、ムダのない作業をするというふうにつながっているんですよ。それから「今、洗いたい」というお客様の「今」に、私たちは応え、ダッシュでお迎えし、可能な限り受け入れる。あそこに行ったらそんなに待たずにやってもらえるんじゃないかと思ってもらえたら、お客様は増えていくし、スタッフのスキルも上がっていく。

「お客様のことを考え、喜んでもらうこと」が、売上やリピート率の向上にもつながるんです。だからスタッフにはキーパーラボやSSがいっぱいある中で、お客様がこっちを向いてくれたことにまず感謝しなさい、どういう想いで予約をしてきて、来店してくれたのか想像しなさいと言っています。その結果、来店してくださるお客様が増えていくのだと思います。

お客様の方を向く

課長としてのプレッシャーは、怒られるかもしれませんが気にしてません!(笑) 売上ばかり気にして、大失敗をしたことがあるので、まずはお客様の方を向くようにしています。そうすれば結果はついてくると思っています。

人を育てるのも楽しいですよ。うとうといくらにみんなに話しかけています(笑)。この子はどういう角度で教えたら、仕事が好きになってくれるかを探るのが楽しい。それでその子が仕事を楽しくやってもらえれば、もうそれでいいと思います。一人ひとり個性が違うから、ここはマニュアルではできませんね。



撮影無事終了。緊張をとき一服。お疲れさまでした!

矢島洋出演「100点ビデオ~ボディと会話しろ!~」

100点ビデオとは、手洗い洗車、ピュアキーパー、クリスタルキーパーの作業において、検定基準で減点ゼロ、すなわち100点満点の技術を、実寸の時間でお見せしようというものです。もちろん随所に、注意点やポイントの解説が表示されますが、映像は実際の作業スピードそのままになっています。主演は、自ら「俺がやるしかないか」と足立店店長であり、周辺4店舗のリーダーでもある「矢島洋課長」。矢島課長の施工が100点満点かどうか、あなたの目でお確かめください!



7月上旬完成予定!

ボディと会話しろ! お客様一人ひとりのキレイに近づぐために!

KeepPer LABO 足立店
課長 矢島 洋 (37歳)