

顧客ニーズを聞き取って 今後の販売促進の足がかりに

5月28日(金)から30日(日)までの3日間、東京ビッグサイトで開催された「朝日住まいづくりフェア」に、KeePer LABO快洗隊として出展しました。このフェアは「住まいづくり」という名の通り、住宅関連企業が集まる展示会。「なぜラボが?」と一見場違いに思われがちですが、実はある目的があつての出展でした。住宅関連の展示会に来場するのはいわゆる一般の消費者。来場者に、コーティングや洗車について色々のご意見・感想をお伺いしながら、興味を持った方には、その場でコーティングの予約が取れるかどうかチャレンジしてみました。

1日目 大好評の「クリスタルキーパー」

車関連以外の展示会に出展するのももちろんはじめて。右も左も分からぬまま、とりあえず来場者に「クリスタルキーパー」のチラシを配りながら、「コーティングに興味はありますか?」などの声かけを実施。少しでも興味を持った方はブース内の「即席受注カウンター」へご案内し、メニュー表とカーライフパンフレットを使ってキーパーコーティングについて詳しくご説明しました。

○クリスタルキーパーに対するご意見は…

- ガラスコーティングが19,800円なら安いね!
- 1年間のコーティングは信用性がある
- 2時間程度でできるなら、お願いしようかな
- ガラスコーティングってもっと高いと思っていた
- コーティングは信頼できるプロのお店に任せたい
- 長く乗りたいため、ちゃんとしたコーティングをしたい

など大変好評でした。1年間ノーメンテナンスのボディガラスコーティングは、現在多くのユーザーが考えているカーライフにぴったりフィットしていることを実感しました。



2日目 「アバウト予約」が功を奏す

クリスタルキーパーについて「どこでやってもらえるの?」など具体的な反応はあるものの、なかなか予約まで結び付かなかつた1日目。その日の反省会で「住宅関連の展示会に来た方が、その場でコーティングの施工日時まで確定すること(完全予約)は難しいんじゃないの?」という意見が出ました。そこで、KeePer LABO快洗隊 八日市店で効果を上げたアバウト予約をやってみようということに。



展示会終了後、各店舗からアフターフォローの電話を入れ、実際の施工に繋がりました

アバウト予約とは「日時は未定でOK」「キャンセル料も一切不要」「お名前とご連絡先だけ記入」という予約です。これが功を奏し、1日で8件の予約を受け付けることができました。

3日目 「割引も効果的」

いよいよ最終日。前日の反省会で、「あと一步、押し文句があれば」とのスタッフの意見を元に、「コーティング予約割引」を実施。店舗で使っているデザインシートを掲げ、「5%から最大20%までOK」で取り組んだ結果、7件の予約を受けることができました。



朝日新聞社主催の「朝日住まいづくりフェア」は、日本最大級の住まいづくりの商談展。住宅メーカー、ビルダー、工務店など100社を超える企業が出展しました。

総括 お客様の背中を押してあげることが重要

展示会を通じ、コーティングに興味を持ち、コーティングするならプロにお願いしたいと考えているユーザーが増えていることを実感しました。しかしお客様自ら買いに行くという行動を起こす一歩手前の状態であることも分かりました。様々なキャンペーン、アバウト予約などお客様メリットを前面に出し、ちょっと背中を押してあげることで、もっともっとコーティングの利用者は増えるのではないかと思います。

3日間トータルでアバウト予約が受注できたのは15件だけ。しかし、一般ユーザーのコーティングへの関心が高まっていること、事実として予約が取れたことは、今後につながる大きなプラス材料です。さらに店舗以外の場所でユーザーの生の声を聞いたことで、今後につながるいろいろなヒントをいただきました。



「生の声」に、
沢山のヒントが
隠れています

一般ユーザー
500人に
聞きました!

○洗車や普段のお手入れについて

- 昔は自分でワックスかけをしていたが、今は時間も体力もない
- 正しい手入れの仕方が良くわからない
- コーティングすると洗い易くなるよね
- コーティングはプロに任せ、普段は自分で洗っている

○コーティングに対する不満など

- 新車を買ったときのコーティングが5年もつといわれたが、ぜんぜんだめだった
- コーティングしたら水垢が付きやすくなった
- 以前施工したコーティングは高いだけで効果がなかった。コーティング恐怖症になった
- 水垢や雨ジミがすぐついた

○誤った情報も…

- コーティングしたら、洗車機や洗剤(泡)を使っちゃ駄目なんですよね
- 5年耐久だから、5年間は洗車もメンテナンスも不要でしょ!?
- コーティングすれば、汚れが全く付かなくなるの?
- 新車購入時に、20万円かけてコーティングして一生持つと言われた

CHECK!!

クリスタルキーパー施工紹介ムービーが
YouTube でご覧いただけます。

今、最も注目を集めている「1年間ノーメンテナンスのボディガラスコーティング」クリスタルキーパー。「作業って難しいの?」「自分のお店でもできるかな?」など、クリスタルキーパーをもっと詳しく知りたい方に向けて、洗車からコーティング、仕上げ作業までを約4分にまとめたクリスタルキーパー施工紹介ムービーを、動画サイトyoutubeにアップしました。ぜひご覧ください。

手順

1. まずは

You Tube

(<http://www.youtube.com/>)

にアクセス



2. 赤枠部分に

クリスタルキーパーと

入れ検索を

クリック



3. クリスタルキーパー施工紹介 ムービーをクリック

Click!



約4分間の
動画が
流れます

