

折板に加えたひと工夫と「見せる」ブースで、高性能コーティング大幅増

香川県/四国石油(株)・今里町SS



安堵 大輔
マネージャー



道路側からハッキリ見える電話番号が効果を上げた

今里町SSが、7月に全面改装して約2ヶ月が経った。セルフ化すると同時にコーティング専門店としての設備と外観を整えた。

「コーティングをメイン商品に据えたかったんです」という安堵マネージャーの思いがお客様に伝わる店舗ができた。

道路からは、キーパーコーティングの青い折板が目立って見える。そこには大きな切り文字で電話番号が貼られている。

「仮オープンから問合せの電話が多かったのは、電話番号を大きく見せた効果ですね」と安堵マネージャーは笑う。単純に見えて、非常に重要な戦略である。

折板の下には、快洗Wingとオーバーヘッドスライダーを採用したブースが並ぶ。外からはもちろん、待合室からも洗車・コーティング作業を見ることができる。このように施工をお客様にアピールできるブースレイアウトにしたこと、そして電話番号を大きく露出したことが、お客様のアクションのしやすさにつながったのだろう。高性能コーティングの受注量がぐっと伸びた。コ

ーティングは、メイン商品として期待通りの成果を上げている。

「掛売の法人客が多かったのですが、顧客層が変わりましたね。セルフ化によって地域外の給油客も増えたのですが、コーティングは周辺7,000世帯の基盤となるマーケットであることを実感しています」と安堵マネージャーはいう。つまり、コーティングは地域密着の商売なのである。

「地区内の顧客を増やし、リピート客にし、洗車・コーティングから始まるトータルカーケアを提供するのが方針です」とも強調する。地元のお客様と同店が密接につながりを持つ第一歩としても「見せる」ブースは効果的なのである。

「セルフは、フルサービスと違い、コーティングにスタッフをきちんと配置できます。いつでも集中して仕上げることができます。今里町SSが良いから、好きだから来ていただける。何よりうれしいことです」。

この夏、今里町SSは、高性能コーティングの受注が大変増えた。



SSの強みである「リピート客の多さ」を活かせ

岡山県/(有)前田潔商会・セルフステーションくらしき



草地 竜介
店長



計量器の上に目立つように掲げられたキーパーの横断幕

同店は、岡山市と倉敷市の境にある。どちらの市も住宅街がやや離れたところにあるため、近隣のお客様の数が薄い。また道路を挟んだ真向かいには、別のセルフSSが営業している。そこで給油したとしても、洗車をしに、同店に寄るといふ近隣のお客様は少ないという。

だが、「まだまだ来店数が足りない」と、草地球場店長はいう。

キーパーコーティングで成功しているSSは、リピート客が多い。

その理由は、お客様に満足していただける品質を常に提供していることと、きちんとしたフォローを欠かさないことに集約される。また地域に密着しているということも、無視することはできない。

ただし人口の多少ではなく、地域のお客様との信頼感を築けているかが重要だ。これらのSSの成功要素をセルフSSでも実現させることが同店の課題である。

それにはまず給油客との接触機会を増やさなければならない。さらに、受注した際、お客様

の求めるものを理解し、すぐさま相応しい答えを出せるならば、好感度・信頼度は自ずと高まるはずである。

そこで同店ではお客様に関心を持たせる店舗作りを手掛け始めた。計量器からは見える位置に、キーパーコーティングの横断幕を堂々と掲げたのである。

さらに仕上がり確認後の会計にすることにより、お客様の要望を細かく聞きだし、キメの細かい提案とフォローができるようにした。

また、受注から会計までの全てを、全スタッフが店長と同等レベルで行えるよう、これまで曖昧だった社内トレーニングの日程をきちんと決め、強化した。

スタッフのスキルが上がり、十分に発揮できれば、給油客に満足していただける品質を提供できるだろう。そして給油客はリピート客になるはずだ。

横断幕による同店からの呼びかけと社内トレーニングによって磨き上げられたスタッフのスキルが、多くのお客様に届く日は近い。



サービス商品の拡充・確立に『新ディテールリング研修』を活用してみませんか？

7月から始まった新ディテールリング研修。電動ポリッシャーを使いこなし、塗料を埋め込んで小キズを直すなど、コーティング商品の仕上がりを際立たせるばかりでなく、新たなサービス商品としてショップの営業基盤の拡大強化を目指すことができる。そうした意図を持って研修を受講したSSの声を聞いた。

技術者としての誇りと自信が、受注増・売上増を生んだ

東京都/(株)佐藤商会・自由が丘SS



田中 伸弥
会長秘書



新ディテールリング研修を受けた2人。その笑顔は自信に満ち溢れている

この1年半、SS事業部門の業務見直し、業務・業態改善の責任者を務めた田中伸弥会長秘書は、全6店舗のうち、自由が丘SSから同時に2名のスタッフを「新ディテールリング研修」に送り出した。

「自由が丘SSは、私どもが目指す新しいSSの実験店なのです。意欲ある若い人を配属し、新しい業務スタイルを作り上げることが目的。キーパーに出会い、コーティング商品がその基盤となりました」

商材を変えたらCSだけでなく、ESも上がり、仕上がり確認後の会計にしたことのお客様との会話が格段に増え、車に対する要望を詳しく知ることができるようになった。

「もう一歩ステップアップすることを考えてい

たところ、厚生労働省の社外研修に対する補助制度があることを知りました。それで「中堅社員育成研修」という、研修期間が半年に及ぶ当社独自のプログラムを策定し、そのうちの技術取得研修を「新ディテールリング研修」で行うことにしたのです」

同社の研修プログラムは、技術だけでなく、マネジメントなど将来の幹部を育てる要素も持ち合わせている。新しい商品開発もそのひとつである。

「ディーラーが多い当店周辺でディーラーを顧客として取り込みたかったんです。鏡面加工は、B to Bという新たな顧客開拓の武器になると思いました」

自由が丘は、人気の高い商業地と高所得層が多い住宅地が隣接する地域。輸入車ディーラーの数が多くのも不思議ではない。そのディーラーを対象にしていこうという戦略なのである。

さらに「天候に左右されないヘッドライト クリーン&プロテクトとスクラッチリペアは、雨の日対策に有効」と田中会長秘書は考える。お客様を待たせないためにもスタッフは雨の日でも3名は配置したい。だがコストが嵩む。それをこの2商品が解決すると期待をかけている。

7月に新ディテールリング研修を受講していたからひと月半。2名のスタッフは、どう変化したのか。

「2人とも意気込みが変わりましたね。自信もついたので。その結果、鏡面加工を2台、ダイヤモンドキーパーを5台受注しました」

それまで同店ではコーティングの注文といえばピュアキーパーがほとんどだった。効果もきめんといつてもいいだろう。

「こればかりではないです。キーパーのメニューでいえばアラカルトにあたる受注が増えているんです。これは、お客様のご要望を、細部までの確に聞き、自信を持って提案している証拠だと思います」

事実、レザーシートのクリーニングやホイールコート受注が増え、その結果約13%売上が上がった。

「SSのスタッフで鏡面加工までできることは大きな強みです。技術者としての誇りを持ってたことで、鏡面加工以外の提案も自信を持ってできるようになりました」



【新ディテールリング研修 開催要項】

- 日数/3日間
(中央トレーニングセンターのみで開催いたします)
- 開催/毎月1回
(参加希望者に合わせて開催日を調整します)
- 費用/1人20万円
- 定員/5名

※研修期間中の宿泊は、中央トレセン併設の宿泊施設を無料でご利用いただけます。
※この研修はキーパープロショップ限定のコースです。

1.新鏡面技術研修

「マスクングの方法」
「シングルアクションポリッシャーの使い方」
「塗装表面の状態に合わせた研磨実践」

2.スクラッチリペア(小キズ補修)

「修理可能なキズの判断」
「埋め込む塗料の調合」
「塗料の埋め込み作業」

3.ヘッドライト クリーン&プロテクト

「磨き作業」
「コーティング作業」

4.ルームクリーニング

「レザーシートクリーニング」
「車内の除菌・抗菌」