

全国総合4位 石川県3位 634ポイント

(株)三谷サービスエンジン 加賀産業道SS



予備洗浄はお客様の大切なサポート

お客様が主体・お客様の気持ちでサポート

セルフスタンドはお客様主体の店だと下出マネージャーは考えている。どこに車を置くかもお客様が決めるため、スタッフはお客様の気持ちを汲んでサポートしていくことが重要だ。給油はもちろん、連続洗車機を利用したお客様の車の

誘導もしっかり行う上、連続洗車機を利用するお客様すべての車の予備洗浄をしている。「この店ならキレイになる」と思っただけで、自然にキレイな車に乗りたい人が集まってくるからだ。

上達会で、全体の技術レベルを向上

選手権にあたり、全店で目標を共有して活動につなげた。車検からのコーティングとホイールコーティングが多く占めた。また会社全体でサブマネージャー対象に上達会を全員で実施し、全体の技術レベルを向上させた。



下出 誠 エリアマネージャー

全国総合6位 石川県4位 601ポイント

(株)金沢丸善 ワンダフルセルフ湊

いつでも“お客様の会話”をきっかけに受注へつなげる

3月中旬から店頭で予約取りを開始。同時に昨年12月にピュアキーパーを施工したお客様に「3ヶ月に1度の施工は、なかなかできませんよね」などのお話をし、積極的にクリスタルキーパーを提案。82台のクリスタルキーパーのうち、約50台がピュアキーパーからの切り替え、



残り32台が新規施工であった。コーティングを一度やってみたいと思われている方が多くインターネットで調べたというケースが多く、Web掲載のフォトログや昨年12月に全国優勝したという会話がきっかけで施工へとつながっている。また既に他社のコーティング施工されているお客様へはアラカルト(特にウィンドウガラスの撥水加工)の話をし、クリスタル、タイヤの施工につながることもあるそうだ。

接客、仕上り確認、引き渡しは技術者が行う

4名の技術者が接客を行い、作業はスタッフ全員で実施。そして、最終の仕上りの確認と引渡しは、必ず技術者が行う。「売るために」ではなく「お客様の話を少しでも多く聞くために」を考える。キーパープロショップ1年目の店舗。今年の夏のリピートが楽しみだ。

全国総合8位 石川県5位 575ポイント

(株)三谷サービスエンジン エコウィング御経塚SS



冬・春はホイールコーティングと下回りに雪国特有のチャンス

御経塚SSも、東力町SSと同様、ホイールコーティングの声をかけを行い、ポイントを獲得。大橋マネージャーは「春はこれから履くノーマルタイヤが付いたホイールの方がホイール自体が高額であり、大事にしているケースが多い。また冬は、融雪剤など冬特有の事情がある。ホイールコーティングと下回りの保護サービスに雪国特有のチャンスを感じている」という。

ラッキーは普段のお客様との関係づくりでつかむ

また今回はペイントミストの事故が近くであり、保険事故として多くのペイントミスト除去作業とコーティングを施工した。普段からのお客様との関係を大事にしているからこそ、このラッキーが掴めたのだ。既に次の予約取り活動を始めており、タイヤ数台、クリスタル20数台の予約を獲得している。



大橋 好一 マネージャー

全国総合9位 石川県6位 513ポイント

(株)金沢丸善 ワンダフルセルフイオン小松 常にお客様の利便性を考えて時間を意識

施工台数目標の60%を予約で獲得すべく、3月中旬から店頭で予約取りを開始。同時に昨年11~12月にかけて施工したピュアのお客様に対して、電話でのアプローチ(約400名)を実施。店頭では、スタッフ全員で予約取りを積極的に行う。予約日の前日または前々日には、当日接客を担当する技術者が電話をして、お客様と詳しい来店時間を決める。接客の最後には、必ず終了時間を確実に伝える。ショッピングセンター併設店で、車を預けるお客様が多いため、お客様の買い物をする時間が目安となり、店舗は常に時間を意識しながらの作業となり、品質の安定につながることができるからだ。

ダイヤ・クリスタルをメニューの筆頭に

今までのメニューは、ダイヤ・クリスタル・ピュアの順番で表記してあった。オープン直後は、ダイヤ・クリスタルは店舗側に「高い」という意識があり、積極的におすすめてできなかった。しかし今ではお客様の喜び姿をたくさん見て、自信が深まり、メニュー表の表記をダブルダイヤ・ダイヤ・クリスタルの順番に変えた。その結果、特にクリスタルキーパーが増え、ピュアからクリスタル・ダイヤへ切り替える方も増えたという。



(株)三谷サービスエンジン、全店舗(16店舗)が全国50位以内にランクイン!

(株)三谷サービスエンジンが運営する石川県内の全店舗(16店舗、他1店舗は現在改装中)が全国ランキング50位以内にランクイン。洗車向上委員会を中心に、今回の選手権が開催されるにあたり、会社全体で取り組むことを決め、各店舗でミーティングを重ね、各店舗どこでポイントを獲得するのかを、事前に計画して臨まれました。タイヤ交換のタイミングにおけるホイールコーティング、雪国特有の融雪剤などの影響によるフッ素ガラスコーティングの需要を見据え、声をかけを行い、高ポイントを獲得。おめでとうございます!

- 1位 東力町SS
- 4位 加賀産業道SS
- 8位 エコウィング御経塚SS
- 10位 ツインウェーブ松任
- 11位 城南SS
- 12位 アサンテ宮永SS
- 13位 のいちSS
- 17位 ライフステージ泉台

- 21位 マンサーナ押野
- 30位 西大通SS
- 32位 金沢西インターSS
- 35位 セントラル金石SS
- 37位 ジャルディーノ諸江
- 39位 東大通SS
- 40位 長町SS
- 42位 グリーンポート金沢SS

全国総合5位 岩手県1位 628ポイント

(株)三田商会 花巻東SS

DMの徹底送付と役割分担で、効率的で無駄のない施工

選手権に向け、まだ雪の降る1月から店頭でチラシを配布してコーティング告知活動をし、「雪解け後には車をキレイにする」ことを訴求した。

昨年2月より顧客管理をはじめ、DM送



付を徹底した。今までは飛び込みでの施工が多かったが、お客様から予約の電話がたくさん入るようになった。リピート率もぐんと上がった。スケジュール管理もできるようになり、雨によるキャンセルが1台もなくなった。また今までは全スタッフが受注・作業・引渡しと1人で全てを行っていたが、受注担当を得意とする者2人に絞ったことで、しっかりと集中して受注できるようになった。結果、洗車からコーティング施工へつながることも多くあった。窓ガラスコーティングは、昨年の34件から113件と大きく伸びた。3、4月に行われたキーパー技術コンテストに2人が出場。洗車担当の八重樫さんは全国チャンピオン決定戦に出場、畠山さんは東北予選会優勝者となり、店全体のスキルが大きく向上した。

全国総合7位 宮城県1位 581ポイント

カメイ(株) Dr.Driveセルフ多賀城店



作業を録画し、自分の弱点や改善点などを確認

基本の洗い作業を特に大切にしている。スタッフそれぞれの洗車作業をスマートフォンで動画撮影。自分の弱点や、改善点ができるうえ、みんなで楽しみながら改善していくことができる。告知活動は3月中旬より開始。3月は夕

イヤ交換時期と重なるため、35,000枚のチラシポスティングを行った。効率が上がり、問合せや施工が増えた。多賀城店の強いところは、やはり店頭での会話。給油のお客様には「車キレイですね、お手入れどうされているのですか」。ドライブスルー洗車のお客様には「車キレイですね、ご自分でWAX掛けをしているのですか」などの会話からはじまり、お客様が今持たれている不満を見つけ出す。DMや電話フォローも行うが、来店時での声掛けが多賀城店の強みだ。



スマートフォンで施工動作を撮影しチェック!

全国総合10位 石川県7位 489ポイント

(株)三谷サービスエンジン ツインウェーブ松任SS



撥水やツヤを目で見て体感してもらえようとすると、より受注につながりやすい



西浦 英紀 マネージャー

コーティング施工は人の信頼が他の油外商品につながる

これまでお客様から見えないところで洗車を行っていたが、店の一番真ん中で作業し、意識を変えました。コーティングはあらゆる商品の入口、コーティング施工していただいた方の信頼が、他の油外商品につながっていく。

海沿いの立地を活かしてガラスフッ素コーティングを受注

ガラスフッ素コーティングを多く施工した。給油、オイル交換や車検などのお客様への併売、連続洗車機を利用しているお客様への声掛けを実施。集金、引き取り、配達など店舗の外でも、声掛けをした。同店は海に近く、潮風が強い場所で、ガラスが白くなっていることが多くある。お客様はほぼ常連なので「風が強いですね」「これ洗っても取れないですね」などの会話から、ガラスフッ素コーティングにつながった。