

お客様の心理をつかみ、お客様の信頼を得る接客

(有)アイビー石油
ハートランド那珂川給油所



(有)アイビー石油 ハートランド那珂川店(快洗隊那珂川店)はフルサービスのサービスステーション。所長の平川さんはサービスステーションとしてクルマ全般のカーケア収益すべてを、バランスを保って伸ばしていくことを方針としている。そのため、ガソリンの数量を伸ばすことを基礎に、来店するお客様に洗車・コーティングをきっかけにクルマ全般のカーケアを提供できるお店作りを目指す。当然、接客でお客様の信頼を得ることが大前提。きれいなゲストルームからは、ゲストルームから洗車・コーティングの作業姿が間近でみることができる。



Step1:車検の見積り予約

まずはガソリン給油のお客様の中で、車検3ヶ月前にあたるお客様へアプローチ。車検見積りの予約も取る。だがいきなり見積りを取るのではなく、那珂川店で車検を受けるメリットを伝え、お客様の名前と電話番号をいただくことから始める。



Step2:車検の成約

車検見積りは、お客様と一緒にパソコンの画面を見ながら提示する。法定費用と基本料金の説明、車検を通すにあたり必要な整備や、今後2年間安心して乗るための整備を提案。

この時コーティングの説明はしない。最初からコーティング料金を見積りに入れると車検全体の値段が高いと誤解されるからだ。まずは車検の成約だけを目指す。



Step3:コーティングを提案

車検成約後、初めてコーティングのアプローチをする。パソコン画面上で「車検はお車の誕生日です。コーティングを施工しませんか?車をせっかく1日お預かりしますので、その間にコーティングをさせていただきます。車がよみがえりますよ」と車検とは何ら関係なく見積りを提示する。基本的にクリスタルキーパーを含んだ合計料金を追加。施工料金は、15,000円(サイズによって違う)程度であり、車検に含まれているサービス「手洗い撥水コート洗車」料金を値引くため、得になることを



お客様に伝える。最終的に契約成立して初めて見積書を印刷する。

Step4:再びコーティングを提案

見積り時にコーティングを発注しただけなお客様には、車検入庫の際、必要な書類や見積り時には聞き出せなかった車の不具合を確認し、もう一度だけコーティングをおすすめする。見積り際には「安さ」を求めるが、いざ最終的に車を入庫する時には「せっかくだから」という気持ちが発生するからだ。ここが最後のチャンス。しかし、あくまで自然にしようとするのがポイントだ。



クリスタルキーパーガラスにチャンスを感じています!



(有)アイビー石油
ハートランド那珂川給油所
平川 洋一 所長

クリスタルキーパーガラスのメリットは、お客様にとってはガラスコーティングが手頃な料金で買えること。施工スタッフとしては、効率的に施工ができ、手間がかからないことです。

現在、車検販売時の高性能コーティング施工率

は4~5割程度。ピュアキーパーを含めるともっと高い施工率となります。クリスタルキーパーを車検時に施工すると、車を返却する時、お客様の喜びを実感できるのがうれしいですね。

車検やコーティングを施工していただいたお客様にはVIPカードをお渡しし、ガソリン価格特典を付けています。

そして半年ごとの安全点検やコーティングのメンテナンス、洗車などをおすすめし、常連のお客様になっていく。接客の力は誰にも負けません。店舗に一歩足を踏み入れた瞬間に感じるスタッフの元気や思いを強く感じてもらえば良いと思っています。



『クリスタルキーパー ガラス』たくさんの店舗で好評です!

「漆のような艶だね」という声に感激

カメイ(株) Dr.Driveセルフ福沢店
鷲谷 工 店長



クリスタルキーパーガラスは「ガラスコーティングをしたいけれど、予算の問題でできなかった」というお客様へピッタリの商品ですね。それに「ポリマー

タイプとガラスタイプの2つから選べる」ので、お客様へのご案内の幅が広がりました。

10月からスタートし、10台ほど施工しました(11月22日現在)。まず一番感じたことは、「作業が非常に簡単」ということ。新車でも経年車でも、施工後に誰が見ても違いが分かるほどに艶が出ています。お客様から「まるで漆を塗ったような艶ですね」と言っていたのはたいへん印象的でした。

受注の際に気をつけることとしては、ポリマータイプとガラスタイプのどちらを施工したらキレイになるか見極めることですね。お客様の車の状況をしっかり診断することで、お客様からの信用度が増し、他の商品の販売にもつながったケースもありました。

お客様の中にはボンネットなど、部分的な傷気にされる方がいらっしゃいますので、今後は、別に料金設定をして、部分磨き等のメニュー化も検討しています。

デザインシートが目を行っています

林兼石油(株) サンライズ西山SS
横田 健 マネージャー



プロショップミーティングでクリスタルキーパーガラスのデモを見た際、お客様は1年ごとにメンテナンスできる確実性の高いコーティングを求める傾向

にあると聞き、まずはスタッフに商品を理解してもらうためのデモ車を1台準備しました。一同が納得したのを確認して、早速メニューにガラスタイプを追加しました。合わせてデザインシートも店頭で大々的に飾りました。

ピュアキーパーを施工していただいているお客様と、新たにコーティングをしようとするお客様をクリスタルキーパーガラスのターゲットにしました。初めは実車デモと商品の紹介をする程度のアプローチでしたが、11月に入ってからはアピールを強め、半月で9台を施工しました。

まだ圧倒的な台数を獲得できてはいるわけではありませんが、年末に向けて研磨仕上げとの抱き合わせで、ダイヤ以下の価格で艶・水弾き最高なコーティングを全面的にアピールし、お客様フォトログへの投稿は必ず行うなど、さらに強化販売していきたいです。

私の車ってこんな色だったの!

(株)アブカン 西尾中央SS
加藤 勝 マネージャー



仕上がりの透明感があって、一目でガラス系だとわかっていただけます。「キレイになった」「水玉が気持ちいい」「水はじきが凄いい」など喜んでいただ

いています。「私の車ってこんな色だったの!」と驚かれたお客様には、特に感動しましたね。「1年間ノーメンテナンスで本当にいいの?」という質問もありました。お客様も今まで不安だったんですね。

利点としては、コーティングブースが使用中でも場所を選ばず作業できること。また、水をかけたままの施工はダイヤモンドキーパーより広いスパンが塗れて、とても施工しやすいです。コーティングブース外で施工するときは、ダイヤモンドキーパーのケミカルの飛散に注意しています。

ポリマータイプに比べると、マスキングをしなくてすみ、ポリッシャーをあてなくて良いので気を遣う部分が少なくなりました。

地域柄、特に鉄粉がひどい地域なので下地処理をしっかりとっておかないと仕上がりが悪くなります。鉄粉だけではなく、水アカやピッチ等も除去したほうが良いですね。

今まで以上のツヤにお客様は大満足

(株)ENEOSフロンティア 下高井戸SS
柏木 秀雄 マネージャー



10月下旬からクリスタルキーパーガラスをメニューに入れ、今までに10台以上施工しました(11月21日現在)。

お客様は、今まで以上の艶に満足されています。2台目の車にも施工してくださるお客様もいらっしゃいます。予想以上にキレイになったという反応が多いですね。

そんな反応を受け、告知活動を徹底することになりました。価格表を差し込んだカーライフパンフを配って、お客様の車に合うメニューを提案しています。

またボンネットの半分に施工してゲストルームの前に置き、お客様が見て施工前と施工後の艶の違いが分かるようにしています。じょうろを置いて水をかけてもらい、撥水具合も体感してもらっています。明確な価格表も用意し、料金分からないことがないよう心がけています。お引渡し時には、必ずアドバースなどの会話を忘れません。それから施工証明書を使って顧客管理にも力を入れることにしました。反応が良いので、クリスタルキーパーガラスをメインにコーティングに特化したお店にしていきたいと思っています。