

WEB予約システム快調スタート!!

【キーパープロショップWeb予約件数の推移(2021.11.11~2022.1.31)】

Web予約システムを運用している
キーパープロショップ数 **2,976** 店舗

キーパープロショップの Web予約が順調に増加中!

昨年11月11日より、全国のキーパープロショップにてWeb予約システムの運用がスタート。開始早々に予約が入り、12月にはさらに予約数が増加、12月最終週には1週間で4,800件もの予約につながりました。年明け後、大寒波が来て少し落ち着いた感がありますが、徐々に暖くなる春に向けて雪だるま式に、予約数が増えることは間違いなさそうです。

お客様が店の空き状況と自分の予定を照らし合わせながら、日時を選んで予約を取ることができるため、忙しい土日でも朝から夜までまんべんなく予約が入るようになってきました。また混雑を避けたいお客様が、比較的落ち着いた「平日」を選ぶこともあり、結果1ヶ月を通して多くのお客様を受け入れることができるようになってきました。

店舗側も予約のお客様が増えたことで、飛び込みのお客様や電話対応が激減、パタパタすることがなくな

り、受注もしっかりとでき、お客様の要望を十分に聞く時間が増え、平均単価も大幅に向上しました。結果、無駄なく来店台数増につながり、シフト管理もかなり効率化されています。

さらなるWeb予約数アップのためには、店舗側のより効率的なシステム運用方法も大切です。予約システムの運用を試行錯誤しながらレベルアップさせていくため、約一年半前から先行して運用し始めていたキーパーラボで行っている運用方法をまとめてみました。

キーパーラボが実践から学んだweb予約システム運用のポイント

1 タイムテーブルは前日のうちに「×」にしない。「×」にするのは直近3時間まで。

お客様側のWeb予約画面で、「×」ばかりだと、お客様は来店をあきらめてしまいます。それだけではなく、電話や直接来店での「お問合せ」もなくなってしまいます。Web予約での「お断り」は、お客様にダイレクトに伝わる反面、お客様の「やりたい気持ち」を受け取ることができないまま、画面上だけであっさり「お断り」してしまうという怖い面もあります。



「×」ばかりの予約画面 = 「お問合せもなくなる」

2 コーティング枠は空けておく(当日予約は意外と多い)。

予約の枠が埋まってしまっても、「コーティング枠」は空けておくようにします。意外と当日にコーティングを予約するお客様は多いです。1日で5件の予約が入ることもあり「この時間はきつかな?」という時間もありますが、結果、コーティングは車を預かることができる場合がほとんどです。



コーティング枠(一番上の青い予約枠)は空けておく

4 メニューを決めつけず、お客様と車を見る受注は変わらず大切に。

運用に慣れてきたころに失敗したのは「メニューの決めつけ」です。スタッフがお客様の要望ではなく、「今日のメニューはどうですか?」と聞くと、お客様は「予約した通りのコースで」とおっしゃいます。結果、メニューを復唱するだけの「受付状態」になってしまいました。受注時にお客様の車を一緒に見ること、今まで以上にお客様から要望をお聞きするようになりました。



予約の詳細画面を見て「メニューの決めつけ」をしないように注意

6 車のサイズ、状態によってこまめに時間を調整する。

ダイヤモンドキーパー以上のコーティング(新車・経年車不明)のすべての予約に研磨をプラスして入れてしまい、Webでの予約が入られず、店がひまになってしまいました。コーティング予約に対し、サイズによってタイヤの時間やアラカルトの時間を増やしたり、減らしたりこまめに調整することによって、受け入れ台数が増えました。また、プレミアム仕様の場合は連続してダイヤやアラカルトを入れるのではなく、間を空けて他の洗車やコーティング予約が入りやすいように設定しました。

3 「お預かりのコーティング予約」は、特別枠※に移動する。

預かり時間が長いコーティングメニュー、ウロコ取り、車内まるごとクリーニングなどは、特別枠を活用することで、残りの作業や引渡し時間がタイムテーブル上でも明確になり、お店のキャパシティを最大限に活かすことができます。誰が見てもどの時間に、何の作業をすればいいかが分かるため、機会損失を無くすることができ、通常枠が空いてお客様を歓迎できます。また需要の高い土曜、日曜の午前中は、特別枠を活用し、できるだけ枠を空けておくことで最大限の受け入れができるようになりました。

※特別枠とは、タイムテーブル(店舗側の管理画面)の一番下にある枠のことで、長時間の作業や1日お預かりする時など、タイムテーブル上から移動させると予約枠を空けることができます。

預かりの車は、特別枠(一番下の緑の予約枠)に移動



5 むやみにバーを引き延ばし、作業時間に保険をかけない。

「もしかしら、アラカルトが付くかも」「車内清掃が付いたらどうしよう」とバーを引き伸ばし(例えばクリスタルキーパー、フッ素コーティングで2時間の枠を取る)、作業時間に保険をかけておく。または、洗い場の数に合わせて時間をずらしたり、休憩の時などに使うキーパーのバーを入れない。すると作業が終わっているのにタイムテーブルが埋まっている状態になってしまい、お客様からしたら「入れない店」になってしまいます。むやみにアラカルトやキーパーのバーを入れて埋めず、車両の大きさや来店時に車の状態を確認し、随時タイムテーブルを変更し、タイムテーブルの右上から「予約カレンダー」を確認し、お客様の予約画面で「○◎△×」の状況を見ながら運営することで、お断りを防ぐことができました。

7 過剰予約を防ぐため、先の方まで枠を設定する。作業時間に遅れが生じないように、枠は出勤人数分マイナス1で設定する。

当初、キャパシティ(枠)を出勤人数分で設定し、5番(休憩)を入れていませんでした。予約が埋まっている状態で、例えば洗車の予約のお客様が車内清掃やホイールコーティング等アラカルトメニューと一緒にお願いされたと、作業時間がずれ、他のお客様の作業開始時間が遅れることが多くあり、5番に入れないことがありました。キャパシティを出勤人数マイナス1で設定し、5番もきちんと人数分入れることでメニューがプラスになっても、作業開始時間や作業時間が遅れることがなくなりました。また、1週間以上先のキャパシティをきちんと設定しておらず、同じ時間に何台も予約が入ってしまうこともありました。キャパシティを先の方まで設定し、あらかじめ5番(休憩)を入れておくことで過剰に予約が入ってしまうことを防ぎました。逆に5番を人数分入れてあることで、お店がひまになってしまう場合は、前もって調節したり、前日・当日の予約の入り方で減らしたり、なくしたりすることで最大限の受け入れができました。

Webシステム稼働スタート

月	火	水	木	金	土	日	計
8	9	10	11	12	13	14	11月2週
			187	190	196	149	722
15	16	17	18	19	20	21	11月3週
170	173	176	175	176	249	177	1,296
22	23	24	25	26	27	28	11月4週
165	236	176	179	209	260	300	1,525
29	30	1	2	3	4	5	12月1週
188	213	217	236	273	345	302	1,774
6	7	8	9	10	11	12	12月2週
195	234	224	296	291	427	357	2,024
13	14	15	16	17	18	19	12月3週
236	214	269	272	260	516	478	2,245
20	21	22	23	24	25	26	12月4週
372	385	364	410	391	495	502	2,919
27	28	29	30	31	1	2	12月5週
447	992	1,040	1,000	556	318	458	4,811
3	4	5	6	7	8	9	1月1週
648	706	604	394	602	802	690	4,446
10	11	12	13	14	15	16	1月2週
506	124	195	188	265	357	301	1,936
17	18	19	20	21	22	23	1月3週
192	179	161	192	258	412	238	1,632
24	25	26	27	28	29	30	1月4週
224	249	247	292	333	479	369	2,193
31	2/1	2	3	4	5	6	2月1週
254	-	-	-	-	-	-	-

12月11日の稼働開始から順調に増加。
12月最終週には4800件を超える予約が!

年末は1000件超え!

12月予約件数... 12,570件 1月予約件数... 11,237件 (前月比89.2%)

12月は最需要期であり普段の2倍の売上がありますが、その12月と比べても1月の予約数は89%。着実にWeb予約数が増えてきていることが分かります。今後、春に向け間違いなく予約数が増加することは間違いありません。