



アイ・タック技研は、今年3月から5月まで「キーパー施工品質総点検」を実施いたしました。当社キーパーインストラクターが全国約7,000の施工店を訪問し、直接お話をさせていただきました。なかには初めて訪問する施工店もあり、各施工店の工夫や努力、これまで見えていなかった問題点を確認することができました。初めての試みであったため、ご迷惑をおかけしたかもしれません。紙上を持ちまして、改めて感謝いたしますとともに、不備な点がありましたことをお詫びいたします。

今回「キーパー施工品質総点検」実施に当たり、次の4つの視点からチェックを行いました。

●「キーパー施工品質総点検」4つの視点●

- ✓ キーパーコーティングの品質が保たれているか
- ✓ キーパーコーティングの販売状況が良好か
- ✓ 正しい施工が行われているか
- ✓ マニュアルなどの更新情報が正しく伝達されているか

これらの確認項目は「全国どこでも、どんな店でも、きちんとした品質のキーパーコーティングを提供できること」こそが、お客様から支持されるための絶対必要な条件であるという当社の理念から導かれました。

また当社では、各商品の特長・特性・施工方法などの情報伝達に力を入れています。インストラクターや販売代理店、また本紙「キーパータイムズ」やホームページを通じて最新の情報をお伝えしています。それらの情報が十分に伝わっているかを確認することがメーカーの責任であるとも考え、対面でお話させていただくという方法を選びました。

いま全ての施工店を回り終え、実施して良かったという思いが溢れています。



総点検結果1 **ほとんどの施工店で、キチンと施工されていた**

期待どおり、施工技術は概ね問題がなく、きちんと施工されていました。すべての店で同等かつ高い品質を保つことは、施工店の施工次第、つまり皆様の施工技術にかかっているのです。ですから、このような結果となったのは非常に喜ばしいことです。この事実がキーパーコーティングを利用してくださるお客様の満足へと直結するわけですから、今後もこの水準を維持できるように、取り組んでいただきたいと思います。



総点検結果2 **施工実績は二極分化**

一方、キーパーコーティングの施工実績は施工店ごとに大きな差がありました。毎月多くの施工を継続して行っている施工店とそうでない施工店に二極分化している実態が浮かび上がりました。特に、伸び悩んでいる施工店がかなり多いことに強い危機感を抱いています。

現在、カーケア分野は、新車コーティングの普及や平均車齢の伸びという追い風により、消費者の関心が高まっており、自動車関連サービスの中でも数少ない伸張分野です。同時に、施工店の多くを占めるSSにとっては油外増収の大きな柱でもあります。すぐれた商品と高い技術を持ち合わせているにもかかわらず、伸び悩んでいる施工店があるということは、たいへんもったいないことであると言えます。



総点検結果3 **「お客様の視線」を意識することが重要**

成長する施工店と伸び悩む施工店の違いはどこにあるのでしょうか？総点検の結果から、それぞれの傾向が見えてきました。

●伸び悩む施工店の傾向●

- ✓ 施工するお客様が固定している（新規の施工が少ない）
- ✓ キーパーコーティングが汚れ落とし（水垢落とし）のためだけの商品となっている

●成長する（高い実績を持つ）施工店の傾向●

- ✓ 施工技術レベルが高く、施工に自信をもっている
- ✓ キーパーコーティングの特長や魅力を正しく理解している
- ✓ 複数の技術者が在籍している（施工者が一人だけではない）
- ✓ ダイヤモンドキーパー、アクアキーパー、クリスタルキーパーなどの高性能コーティングを販売している
- ✓ 良く見える位置に告知物（看板など）があり、お客様の商品認知度向上につながっている
- ✓ 仕上がりの確認をしっかりと行っている

以上の傾向を分析すると、両者の決定的な違いが2つあることが分かります。第1にキーパーコーティングの「車をキレイにする」という根本的なセールスポイントを認識し、お客様に説明できているかどうか。第2に「商品を買う・買わないを決めるのはお客様である」という視点を持っているかどうかです。「お客様がどう思うか？」という意識を持って、いま一度、キーパーコーティングという商品とそれを販売する店舗やスタッフを見つめ直し、理解し、改善していくことが施工実績を高める最良の方法であると考えます。

当社も、今回の活動で得た経験を最大限に生かし、「お客様の視線」を常に意識し、皆様の店舗に合った提案をさせていただきます。「車をキレイにしたい」「車を守りたい」というお客様の期待に真面目にしっかりと応えていくために、全国のキーパー施工店とともに努力してまいります。



取締役営業本部長／鈴置 力親
大学3年次から「快洗隊」刈谷店でアルバイト。卒業と同時にアイ・タック技研に入社。以来営業畑一筋。本社営業本部長を経て2005年10月に関東営業本部長として東京に転勤。2006年取締役就任。東日本営業本部長。2009年1月から取締役営業本部長（東日本営業本部長兼任）。プロゴルファーになることを願われる男児1児の父親。



KeePre PROSHOP キーパープロショップ限定 新・ディテールング研修

参加資格：キーパープロショップに在籍中の1級技術資格取得者
定員：5名まで
研修期間：2泊3日、進捗具合によっては1日追加。（前泊可）
研修場所：中央トレーニングセンター（快洗ホテルに宿泊可）
研修費用：200,000円/1人
指導担当：田中FC本部次長もしくは西岡「快洗隊」札幌店長、増田開発課課長補佐として営業インストラクターもしくは「快洗隊」店長・チーフクラス2名ないし3名での指導体制
研修内容：「最新技術での鏡面研磨」「スクラッチリペア」「ヘッドライト クリーン&プロテクト」「ルーフクリーニング」



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。（要予約）

この研修は、3日間のうち2日間を費やす「鏡面研磨の訓練」をメインに行われるものです。鏡面研磨はダイヤモンドキーパーなどのコーティングとは別メニューとして用意され、主に経年車の塗装面を完全に復活させる技術です。

従来の鏡面研磨は、傷を取るために塗装面を削り取っていたため、塗装に非常に負担の大きい作業でした。しかし最新の道具やケミカルを使った技術で、普通の塗装の膜厚100ミクロン前後のうち、わずか2～3ミクロンを減らすだけで、ほぼすべての傷がなくなる安全な「最新の鏡面研磨」を実現しました。この「新・ディテールング研修」は、わずか5名の研修生に対して2～3名のトップ指導員が訓練を担当する充実した研修です。また、新しい技術としてちょっとした傷を見えにくくする「スクラッチリペア」と、ヘッドライトの黄ばみと曇りをすっきりとキレイにする収益性の高い「ヘッドライト クリーン&プロテクト」を学ぶことができます。研修対象者は、ある程度の技術と経験を持っている必要があるため「キーパープロショップ」のスタッフであり、1級技術認定資格を有するスタッフに限定します。

