純水手洗いプレミアム洗車は、意外にも…ものすごく…きれいであった

「洗車以上の洗車」の欲求に応える

ある時、快洗隊相模原店の待合室でこんなやり取りを聞いた。初めて来店したユーザーにスタッフが洗車メニューをご案内している。

「当店の洗車は、すべて手洗い洗車で行っております。まず…（手洗い洗車の説明）…。次にキーパーコーティングですが、…」と説明が続くと、ユーザーがこう返答した。

「コーティングは新車の時に高いのをやってるから、やらなくてもいいんだけど、そうすると、あとは洗車しかないの？　あっそう、まいったな、洗車しかないの。じゃ、水の洗車でいいや」

これは実に面白い会話であった。「洗車だけでは物足りないが、その上のキーパーコーティングは、コーティング。しかし、コーティングはもう掛けてあるので、それはいらない。となると水洗いしかないのか。残念」と言う意味であろう。

コーティング施工車のユーザーは、車に対する美意識が高い傾向があるにもかかわらず、コーティングをするわけにいかず、また水洗い洗車だけでは彼らを満足させることができない。彼らが欲しいと思っている「洗車以上の洗車」のメニューがない。それはユーザー、店舗双方にとって不幸なことである。

私たちは、ここに大きなマーケットがあると考えた。

そこで、かねてより開発を進めていた純水精製機「快洗RO」の完成を機に、「洗車以上の洗車」の模索が始まり、「純水手洗いプレミアム洗車」のマニュアルを検討、完成に至った。具体的には「純水で仕上げる洗車」にホイール洗浄、ピッチ除去、虫とり、ステップ・ヒンジ・ボンネット・トランクの仕上げ等の細かい作業を加え、隅々までキレイにする。従来の手洗い洗車と明確な差別化を図ったメニューだ。

トライアルとして昨年12月9日より快洗隊直営14店に投入した。ただし、正式なメニューブックに新メニューを追加したのは刈谷店だけ、あとの直営店ではメニューブックとは別途にパウチでメニューを作った仮スタート。約2ヶ月が経過した現在、当初の不安をよそにユーザーからの評価は高く、その滑り出しは上々だ。

プレミアム洗車をつくった

快洗隊の洗車メニューに新たに追加された「純水手洗いプレミアム洗車」は、「コーティングにやさしい」「必要以上にこすらない」などのメリットを打ち出すなど、特にコーティング施工車を意識したメニューである。

これまで快洗隊では既コーティング施工車は来店してもメニューは洗車（おもに水洗い）に限られてしまっていた。このジレンマに対し、より高い付加価値を提供する手段としてプレミアム洗車とは「洗車以上の洗車」である。

さらに特筆すべき点は、純水での洗車が我々の想像以上に、意外にも「ものすごくきれいになる」ことだ。

「純水手洗いプレミアム洗車」は、「純水」の特徴の一つである「水を拭き上げなくても全くあとが残らない」ことを利用して、拭かずに乾燥させている時間を利用して細かい部分の仕上げを徹底的に行うこと。また、拭き上げを極力減らすことで塗装上のコーティング被膜への摩擦を減らし、コーティングの保護を実現することで高いプレミアム性を出そうと考えられたものだが、意外にも「純水を使った洗車はものすごくきれい」であった。

従来の水道水（又は地下水）での洗車では、その中に含まれている大量のミネラル分が、タオルで拭き上げたあとでも半透明の薄く白い膜を形成していた。純水を使うことによって全くミネラル分が残らないようになって、非常に透明感の高い仕上がりになったものと考えられる。塗装本来の発色と艶が得られ、まるで上質なコーティングを施工したような結果になるのだ。この現象は新しい車について特に顕著である。これは私たちが当初想像していた以上の結果で、正直、「意外」であった。

この結果、より「もっとキレイになる洗車」となりユーザーの満足度は上り、同時に客単価を大きく引き上げることになるはずだ。

※快洗隊での純水プレミアム洗車の価格
Mサイズ3700円

刈谷店では売上の1／3以上が純水プレミアム洗車

刈谷店ではリニューアルオープンを機に、純水プレミアムをメニュー内に組み入れた。その結果、刈谷店では洗車に占める純水プレミアム洗車の割合は、ユーザー数で23～24％、つまり4～5人に1人が純水プレミアム洗車を注文し、洗車の売上げの約1／3以上を占めるに至っている。

快洗隊直営店では、この4月にメニュー表の改訂を行う予定であり、これにより純水プレミアム洗車をきちんと案内することができるようになる。また、これまでの導入期間において販売上、施工上のさまざまなヒントを得ることができており、今後の拡販に大きな期待が持てそうだ。

		全店合計			刈谷店		
		台数	売上	単価	台数	売上	単価
12月	従来の手洗い洗車	4,194	9,371,181	2,234	453	955,670	2,110
	純水プレミアム手洗い	590	2,353,589	3,989	145	559,510	3,859
	手洗い洗車総数	4,784	11,724,770		598	1,515,180	
	プレミアム比率	12.3%	20.1%		24.2%	36.9%	
1月	従来の手洗い洗車	2,605	5,712,097	2,193	252	517,299	2,053
	純水プレミアム手洗い	339	1,438,809	4,244	77	304,740	3,958
	洗車総数	2,944	7,150,906		329	822,039	
	プレミアム比率	11.5%	20.1%		23.4%	37.1%	

オトク感と作業効率の良さを両立

ここで純水プレミアム洗車に対する快洗隊直営店の声を紹介しよう。

良い点
- ツヤが出て極上手洗いよりキレイ
- 普通の洗車より確かにキレイになる。
- アラカルトがたくさんついておトク
- 下処理がここまで付いてこの価格は安い
- 気になる汚れがこの洗車で解決できる
- 一つのメニューでピッチや虫を取ってくれるので頼みやすい
- 細部の汚れまでこだわっているのがうれしい。
- ステップが以前よりきれいになった
- 水が垂れても安心

ユーザーの声
「いろいろ付いておトク。驚くほどツヤがよい」

今後の改善点
- 水滴跡が残らないとしても、（ドアミラーからの）水垂れはやはり気になる。

スタッフの声
「圧倒的な作業効率の良さ」

良い点
- ツヤが良くなることで自信を持ってお勧めできる
- 洗車キズの心配が減った。
- 一度買っていただいたお客様は次も買っていただいている
- 水にまでこだわっていることでプロらしさをアピールできる
- 作業の割には単価が良い
- アラカルトを含んでいることで提案がしやすい
- 拭き上げがない分、時間を有効に使える
- リピート客の車はキレイなので作業性が良い
- 純水を掛けて置いて、他の作業にかかれる

スタッフから見た純水プレミアムの魅力としてまず挙げられるのが作業効率のよさだ。ステップ拭きやエンジンルーム拭きなど細かい作業をしている間に純水が乾いてしまうため、拭き上げ作業が大幅に軽減される。あるいは室内清掃との組み合わせにより作業時間が大幅に短縮できたり、他車と同時作業においても拭き上げずに放置できることなど、これまでの洗車にはなかった作業上のメリットが生まれている。また、さほど作業量が増えるわけではないのに客単価をアップできるという点もこの商品の大きな魅力である。

但し、風が強い日は埃が乗りやすいというデメリットもあり、エアブローをさっとかけるなどマニュアルのブラッシュアップが今後の課題とも言えよう。

今後の改善点
- ピッチ除去に時間がかかってしまう場合がある
- 風の強い日はホコリが乗ってしまう

快洗隊直営店1月の実績

2008年のスタートです。

例年のことながら1月は安定しない天候に悩まされ苦戦を強いられる月というイメージがありますが、12月から開始した「純水手洗い洗車」が予想以上にお客様に受け入れられ台数が減少しても品質と価格での底上げが図れました。「純水手洗い洗車」を切り口にお客様のキレイに対する欲求を洗車からコーティングにシフトチェンジさせることができた店舗は収益を上げることができていると感じます。従来の「4つのキーパー」＋「純水手洗い洗車」が今後の快洗隊の収益の核となると感じた月でした。

アイ・タック技研㈱　快洗隊運営部

岡崎店（愛知県）

純水手洗い洗車好調！
予算達成する事が出来ました。1月は洗車の10％が純水洗車の受注をいただいています。今後の要となる商品ですので、商品としての仕上り・品質にコダワリ、お客様に満足していただける商品として提供して行きます。　カーケアが思うように販売できなかったのが今後の課題になりました。

岡崎店
店長
結城　勝
37歳

●178坪

20年1月末報	岡崎店	
商品名	数量	金額
手洗い（水洗い・撥水）	287	641,872
キーパー（ホワイト・フル含）	125	804,784
アクア・ダイヤモンド	31	830,404
主メニュー合計（来店台数）	Ⓐ 443	2,277,060
室内清掃計	128	219,605
アラカルト計	86	340,418
洗車売上合計	Ⓑ 657	2,837,083
洗車平均単価（Ⓑ÷Ⓐ）	=	6,404
車検・鈑金等		149,755
売上総合計		2,986,838
粗利合計		2,910,222

愛知県岡崎市井田新町2-10
TEL（0564）65-5590

安城店（愛知県）

洗車大盛況もあと一歩が届かず
まさに洗車屋らしい月でした。洗車来店が多い中、高性能コーティング販売の伸び悩みを切々と感じました。逆に純水洗車に興味を示すお客様も多く、リピーターも増えてきました。純水洗車をもっと浸透させていき、次回のコーティングをも任せていただけるよう構築していきます。

安城店
店長
柴田　亘
36歳

●166坪

20年1月末報	安城店	
商品名	数量	金額
手洗い（水洗い・撥水）	306	680,347
キーパー（ホワイト・フル含）	107	732,471
アクア・ダイヤモンド	14	271,481
主メニュー合計（来店台数）	Ⓐ 427	1,684,299
室内清掃計	122	201,036
アラカルト計	89	239,275
洗車売上合計	Ⓑ 638	2,124,610
洗車平均単価（Ⓑ÷Ⓐ）	=	4,976
車検・鈑金等		187,283
売上総合計		2,311,893
粗利合計		2,188,527

愛知県安城市百石町2-21-1
TEL（0566）79-3003

知立店（愛知県）

予算達成継続中！安定してきました
予算達成致しました。4ケ月連続で予算達成することができ、店舗を支えるベースができたと感じています。繁忙期がすぐ近くまで迫っています。2月が勝負月になると思います。改善点の検討・スタッフ教育を今一度、見直し、毎月予算達成を現実にします。

知立店
店長
竹内　大輔
31歳

●112坪

20年1月末報	知立店	
商品名	数量	金額
手洗い（水洗い・撥水）	224	488,933
キーパー（ホワイト・フル含）	90	578,268
アクア・ダイヤモンド	24	492,847
主メニュー合計（来店台数）	Ⓐ 338	1,560,048
室内清掃計	118	203,608
アラカルト計	80	257,082
洗車売上合計	Ⓑ 536	2,020,738
洗車平均単価（Ⓑ÷Ⓐ）	=	5,979
車検・鈑金等		186,073
売上総合計		2,206,811
粗利合計		2,085,070

愛知県知立市新池3-35
TEL（0566）85-5333

刈谷店（愛知県）

純水手洗い洗車に確かな手ごたえ
純水洗車は確実にリピートして頂ける商品だと確信することができた月となりました。しかし、まだ洗車の36％でしかなく、もっと多くのお客様に体験して頂きたいと思います。本当にいい物をどうしたらお客様に伝えることが出来るのか、仕上がりに不満は無いのか、お店に不満は無いのか、など課題は沢山ありますが、確実に無くしていくように努めます。

刈谷店
統括店長
村藤　忠士
32歳

●188坪

20年1月末報	刈谷店	
商品名	数量	金額
手洗い（水洗い・撥水）	329	822,039
キーパー（ホワイト・フル含）	146	1,084,452
アクア・ダイヤモンド	26	637,322
主メニュー合計（来店台数）	Ⓐ 501	2,543,813
室内清掃計	190	339,079
アラカルト計	99	321,071
洗車売上合計	Ⓑ 790	3,203,963
洗車平均単価（Ⓑ÷Ⓐ）	=	6,395
車検・鈑金等		369,763
売上総合計		3,573,726
粗利合計		3,390,466

愛知県刈谷市山池町5-118-1
TEL（0566）28-6003

東海店（愛知県）

新車向け高性能コーティングがヒット
1月は、前年対比137.1％で総粗利予算達成いたしました！高額コーティングが19台/59.8千円で大きな要となりました。購入された多くのお客様は「新車」。次に「経年車で傷が気になる」という声が多く、これまでのキチンとした商品説明や、お客様の要望にしっかりと応える事が出来た結果だと考えております。

東海店
店長
杉浦　孝仁
23歳

●417坪

20年1月末報	東海店	
商品名	数量	金額
手洗い（水洗い・撥水）	296	661,416
キーパー（ホワイト・フル含）	81	543,500
アクア・ダイヤモンド	19	598,408
主メニュー合計（来店台数）	Ⓐ 396	1,803,324
室内清掃計	93	137,280
アラカルト計	75	266,078
洗車売上合計	Ⓑ 564	2,206,682
洗車平均単価（Ⓑ÷Ⓐ）	=	5,572
車検・鈑金等		29,800
売上総合計		2,236,482
粗利合計		2,216,972

東海市中央町6-48
TEL（052）689-3361

鳴海店（愛知県）

後半の伸び悩みが響いた1月
今月はスタートだけは絶好調でしたが、その後厳しい結果となりました。新規来店数が少なく、全体的に軽く洗ってほしいといったお客様が多いと感じました。ドライブスルーも思ったほど数字が伸びませんでした。今後は黄砂の時期に向け、きれいで速いドライブスルーをもっとアピールして行きたいと思います。

鳴海店
店長
竹内　幸生
28歳

●207坪

20年1月末報	鳴海店	
商品名	数量	金額
手洗い（水洗い・撥水）	442	835,290
キーパー（ホワイト・フル含）	65	440,838
アクア・ダイヤモンド	25	420,368
主メニュー合計（来店台数）	Ⓐ 532	1,696,496
室内清掃計	85	153,610
アラカルト計	49	120,825
洗車売上合計	Ⓑ 666	1,970,931
洗車平均単価（Ⓑ÷Ⓐ）	=	3,705
車検・鈑金等		24,950
売上総合計		1,995,881
粗利合計		1,980,931

愛知県名古屋市緑区鹿山1-57
TEL（052）895-9100

大須店（愛知県）

純水洗車を入口にコーティング増販を
看板の設置効果によって純水プレミアム洗車の問い合わせ・受注が増えました。来店の傾向として、欧州車、高級車が多く感じられます。その中でホイールの汚れについての質問や新車時に施工したコーティングのメンテナンス等の質問が多くよせられました。今後は、純水洗車を入り口に高性能コーティングの受注を増やすことが出来るように取り組んでいきます。

大須店
店長
大野　裕貴
29歳

●33坪

20年1月末報	大須店	
商品名	数量	金額
手洗い（水洗い・撥水）	77	218,458
キーパー（ホワイト・フル含）	31	215,704
アクア・ダイヤモンド	14	461,264
主メニュー合計（来店台数）	Ⓐ 122	895,426
室内清掃計	24	49,752
アラカルト計	48	225,700
洗車売上合計	Ⓑ 194	1,170,878
洗車平均単価（Ⓑ÷Ⓐ）	=	9,597
車検・鈑金等		0
売上総合計		1,170,878
粗利合計		1,170,878

名古屋市中区古渡町20-1
TEL（052）331-9230

甚目寺店（愛知県）

お客様目線を実行し実った結果
今月は看板のデザインが変わったこと、電話番号が入ったことから、電話でのダイヤモンドキーパーの問い合わせが多く、6台の受注に結びつきました。また、ゲストルームでの変化として、お客様声ノートへの書き込みが増えたことに、驚きと喜びを感じます。店舗の力とスタッフの力を合わせて、1ランク上がれるように努力します。

甚目寺店
店長
堀　英明
31歳

●168坪

20年1月末報	甚目寺店	
商品名	数量	金額
手洗い（水洗い・撥水）	176	439,320
キーパー（ホワイト・フル含）	52	365,054
アクア・ダイヤモンド	24	616,372
主メニュー合計（来店台数）	Ⓐ 252	1,420,746
室内清掃計	77	163,942
アラカルト計	58	158,748
洗車売上合計	Ⓑ 387	1,743,436
洗車平均単価（Ⓑ÷Ⓐ）	=	6,918
車検・鈑金等		77,800
売上総合計		1,821,236
粗利合計		1,815,236

愛知県海部郡甚目寺町下萱津五反田56
TEL（052）449-2770

札幌店（北海道）

天候に負けない屋内型快洗隊の底力
天候不順の続く中での営業でしたが、高額コーティングとカーケア関連は天候に左右されること無く受注できました。また、コーティングに関しての問い合わせや見積りなども多く、2月に繋がる営業が出来たと思います。

札幌店
店長
西岡　政春
40歳

●70坪

20年1月末報	札幌店	
商品名	数量	金額
手洗い（水洗い・撥水）	23	39,429
キーパー（ホワイト・フル含）	7	54,495
アクア・ダイヤモンド	10	373,333
主メニュー合計（来店台数）	Ⓐ 40	467,257
室内清掃計	9	61,667
アラカルト計	5	68,190
洗車売上合計	Ⓑ 54	597,114
洗車平均単価（Ⓑ÷Ⓐ）	=	14,928
車検・鈑金等		1,780,203
売上総合計		2,377,317
粗利合計		1,448,594

北海道札幌市東区北四十八条東15-2-33
TEL（011）733-6715

松戸店（千葉県）

信頼できる店舗作りを目指す
今月から鈑金塗装と洗車・コーティングの担当者を明確に分けてそれぞれの行動に当たりました。会計時に役職者（店長及びチーフ）がきちんと挨拶をしてお話しすることを徹底したところ、お客様からの相談や今まで言いたくても言えなかった事など色々な声を聞くことができました。2月の予約に繋がる話も多くいただけましたので、継続していきます。

松戸店
統括店長
鈴木　啓之
24歳

●322坪

20年1月末報	松戸店	
商品名	数量	金額
手洗い（水洗い・撥水）	182	547,617
キーパー（ホワイト・フル含）	58	446,851
アクア・ダイヤモンド	14	425,709
主メニュー合計（来店台数）	Ⓐ 254	1,420,177
室内清掃計	73	149,894
アラカルト計	40	201,081
洗車売上合計	Ⓑ 367	1,771,152
洗車平均単価（Ⓑ÷Ⓐ）	=	6,973
車検・鈑金等		741,543
売上総合計		2,512,695
粗利合計		2,426,780

千葉県松戸市小金きよしヶ丘4-3-5
TEL（047）340-1902

五香店（千葉県）

お客様に信頼される接客を
マニュアルを今一度再確認をしています。接客・作業等あいまいな所をしっかり直して、基本に忠実にお客様に安心していただけるようこれからもやっていきます。

五香店
店長
中島　貴史
22歳

●164坪

20年1月末報	五香店	
商品名	数量	金額
手洗い（水洗い・撥水）	140	389,788
キーパー（ホワイト・フル含）	66	445,269
アクア・ダイヤモンド	11	375,329
主メニュー合計（来店台数）	Ⓐ 217	1,210,386
室内清掃計	78	135,400
アラカルト計	41	191,676
洗車売上合計	Ⓑ 336	1,537,462
洗車平均単価（Ⓑ÷Ⓐ）	=	7,085
車検・鈑金等		80,761
売上総合計		1,618,223
粗利合計		1,618,223

千葉県松戸市常盤平6-30-8
TEL（047）311-1010

相模原店（神奈川県）

年明けから好スタート！2月もこの勢いで
新しい年を迎えた初月となりましたが、月初より多くのお客様のご来店があり、洗車売上300万円を超えることが出来ました。来店客数、キーパー台数とも増えている現状に今月は高額コーティングの台数がうまく上乗せされたのが主な要因であると思います。年初からよいスタートが切れましたので、お客様ひとりひとりを大切にし、このペースで2008年を行ければと思います。

相模原店
店長
酒井　秀幸
25歳

●190坪

20年1月末報	相模原店	
商品名	数量	金額
手洗い（水洗い・撥水）	328	786,444
キーパー（ホワイト・フル含）	118	871,097
アクア・ダイヤモンド	43	845,409
主メニュー合計（来店台数）	Ⓐ 489	2,502,950
室内清掃計	157	281,214
アラカルト計	86	217,554
洗車売上合計	Ⓑ 732	3,001,718
洗車平均単価（Ⓑ÷Ⓐ）	=	6,138
車検・鈑金等		0
売上総合計		3,001,718
粗利合計		3,001,718

神奈川県相模原市相模原7-7-7
TEL（042）853-8891

北神戸店（兵庫県）

天候に左右されない店作りが課題
天候に大きく左右されてしまうという弱点を改善しなくてはならないと痛切に感じています。しかし、悪天候の中でもキーパーコーティングのお客様はご来店してくださる事が多々あります。また、純水洗車も好評をいただいており、今後コーティングの施工をお任せいただき、純水洗車でケアしていただくというお店を目指していきます。

神戸店
店長
山本　尚幸
34歳

●102坪

20年1月末報	北神戸店	
商品名	数量	金額
手洗い（水洗い・撥水）	140	354,446
キーパー（ホワイト・フル含）	72	480,843
アクア・ダイヤモンド	14	221,520
主メニュー合計（来店台数）	Ⓐ 226	1,056,809
室内清掃計	102	206,083
アラカルト計	45	153,487
洗車売上合計	Ⓑ 373	1,416,379
洗車平均単価（Ⓑ÷Ⓐ）	=	6,267
車検・鈑金等		306,997
売上総合計		1,723,376
粗利合計		1,496,244

兵庫県神戸市北区有野中町1-9-16
TEL（078）987-4180

新涯店（広島県）

お店に活気と元気を
作業の基本、接客、会計のひとつひとつを見直し、一切の妥協を排し、もっと自分自身に活気を出してスタッフを引っ張っていきます。

新涯店
店長
都築　邦彦
37歳

●181坪

20年1月末報	新涯店	
商品名	数量	金額
手洗い（水洗い・撥水）	170	376,832
キーパー（ホワイト・フル含）	87	556,366
アクア・ダイヤモンド	14	382,291
主メニュー合計（来店台数）	Ⓐ 271	1,315,489
室内清掃計	77	130,419
アラカルト計	33	120,711
洗車売上合計	Ⓑ 381	1,566,619
洗車平均単価（Ⓑ÷Ⓐ）	=	5,781
車検・鈑金等		0
売上総合計		1,566,619
粗利合計		1,566,619

広島県福山市新涯町5-2-25
TEL（084）954-4551