

「人」「物」「事」に感謝する。商売の原点が見える。



毎年確実に実績が伸びている

岐阜県岐阜市にあるタイヤショップ「タイヤ・キーパーイマージン スゴウ店(有限会社イマージン)」。キーパープロショップに登録して4年が経つ。着実なリピートを積み重ね、毎年、洗車・コーティングの実績が確実に伸び続けている。



左から伊藤さん、舟橋さん、白井さん

タイヤショップとキーパープロショップの相性

タイヤの販売は季節変動が大きく、夏は販売数量が減る。一方、洗車・コーティング需要は夏に多いことを見越して洗車・コーティングショップを併設。またタイヤ購入の来店頻度は2～3年に一度。来店頻度が確保できるというのも大きな狙い。最初はタイヤ交換のお客様に「こんなこと(洗車やコーティング)ができますか?」と声をかけることからスタート。白井チーフは、タイヤショップとコーティングショップは相乗効果があり、とても良い相性だと語る。

タイヤ交換から始まる信頼がコーティングに

タイヤ交換で関係が築けたお客様が、洗車やコーティングで再来店するという流れになっている。しかし、最近では洗車やコーティングのみのオーダーのお客様が増えてきた。事実取材当日は雨のため、来店はないかな?と思っていたら、ガラスケアのお客様がガラス撥水加工のみを注文されていた。



雨の中、ウィンドウガラスケアを受注

信頼が大事

タイヤの販売はキャンペーン商品などを置かず、お客様に商品ラインナップを伝え、選択してもらっている。工賃などで利益を上げるのではなく、商品もできるだけ安価に、満足していただいてリピートにつなげ、信頼を作る。タイヤで得た信頼が洗車やコーティング販売につながっていると感じた。

タイヤ販売繁忙期の12月は洗車も繁忙期。この月だけはタイヤ優先になってしまいがちだが、「決して断らない」と白井チーフは語る。お客様にお待ちいただかなければならない場合、待ち時間を伝え、正直に対応している。結果、どうしてもタイヤ優先にはなるが、「断らない姿勢」はお客様に伝わっているようだ。



白井チーフ。車大好き! お客様大好き! 洗車大好き! 思いが伝わる。

感謝するという姿勢

「感謝する」という姿勢がスタッフや会社すべてからあふれ出ている。「人」「物」「事」すべてに感謝する。驚いたのは「廃タイヤを洗って捨てる」のが当たり前になっていること。タイヤがあるからお客様との関係が持てる。年に一度、廃タイヤに対して行う「感謝式」という行事もあるそうだ。徹底した姿勢はこれだけではない。使い終わった工具に対する感謝の気持ちが下の写真のようになる。



店舗に古くなって引退を迎えた工具達に感謝の思いが飾られている。

時代の変化に対応するために

今井社長に話を聞いた。ユーザーの車に対する想いが変わってきた。昔、車はステータスであり、ホイール・足回り・マフラーなどの嗜好品が販売される中で、必要品のタイヤが売れていた。お客様が車がとても好きだったので、従

業員は勉強し、お客様とコミュニケーションを取り、要望を叶えた。従業員が楽しい仕事をしていた。しかし時代が変わり、若い人が車離れしている。そんな中、今井社長は、「従業員のモチベーションを確保するために洗車・コーティングが新たなコミュニケーションになる」と考えている。キーパープロショップはマニアック層ではなく、一般の人が喜び商品を提供できるので、車好きだけでなく、たくさんの人とコミュニケーションが取れる。「お客様が喜び、感謝してくれるという商売であるコーティングビジネスが次世代のスタッフの満足を作る」という。



左から(本店コーティング部門の店長)高山さんと今井社長

今後「本店」に本格的コーティングショップを併設

派手な広告はしない。着実に、着実に満足を作る姿勢が、リピートへ確実に繋がって行く。それが商売の原点だ。今回取材させていただいた店舗は「スゴウ店」。ここでの確実な伸びに確信を得て、「本店」に本格的洗車・コーティングショップを併設するべく工事着工をしている。こちらも大いに期待できそうだ。



新企画 キーパークロス6枚(1ロット)ご注文で、ディスプレイスタンドを無料プレゼント

キーパークロスを6枚ぶら下げられるディスプレイスタンドを作りました。コーティング施工後のご説明をするカウンターに置いておくとちょうどいいと思います。5月下旬にはご提供できる予定です。

プレゼント期間:8月末まで

『撥水阻害被膜』の取り除きに絶大な効果を発揮するキーパークロス。

今年、例年になく大量発生をした花粉、塗装にダメージを与えかねない黄砂、これらの除去にもキーパークロスのかき取り効果が実に簡単に解決します。

またキーパークロスを使って洗車の拭上げを行うことにより、仕上がり感が良くなり、撥水効果・コーティングの効果もしっかりと感じられるようになり、「プロに任せて良かった」と感じていただけるはず。

このお客様の満足が次の施工(リピート)へつながる大きなポイントともなります。「コーティングはプロに任せて、普段の洗車(お手入れ)は自分で行う」という方は多くいらっしゃいます。

このキーパークロスを店頭で販売して、ご自分で洗車をする人に使ってもらうと、水はじきなどの効果を確実に持続させることができます。

商品名: 販売用キーパークロス(パッケージ入) 360円/枚(税別) 1ロット6枚

ご注文は…代理店またはアイ・タック技研(株) FAX.0562-45-6208

