

今年8月、全国のキーパーラボ・キーパープロショップで競われた第6回キーパー選手権。各店舗スタッフが総力を挙げて戦い、見事勝利を手にした上位5店舗の戦略と熱き想いをインタビューしました!



大目憲正さん 大目諭司さん

Q.今回の選手権の感想は?
負けん気が強いので燃えたんですよ、本当に。全国ランキングを出したのも今回初めてです。燃えたんです。

Q.今回の選手権全国1位と3位*の勝因は?
今回2つのスタンドが上がった理由は、2つのSSが競ったからだと思うんですよ。(※)これが目に見えないライバルだったら、途中でやめようと思つたらやめられるし、ちょっとでも成績に差が出たら、テンションも落ちたろうけども、おそらくお互いにプライドがあって、いい刺激になったんだと思います。お客さんとコミュニ

全国総合3位 (中国・四国・九州・沖縄ブロック377店舗中2位) (株)大目商店 山手SS(広島県) (写真左から)常務取締役 大目憲正さん/大目諭司さん

コーティング洗車は、感動を与えられる唯一の商品。負けん気の強さで上位入賞を獲得!

ケーションを深め、信頼関係を築き、支持していただいたと感じています。
※全国1位のオレンジ石油の曙東SSと全国3位の大目商店山手SSは、同系列会社



Q.何か特別な事はありましたか?
いつもとおりです。あいさつはきちんとし、あとは世間話をしたり、他愛もない会話をしただけです。ただお客さんが何かを言ったときというのは、すべてチャンスでもあるんです。だから、基本的には無理難題でも、一度受けてあげることはしていますね。

Q.SS経営において洗車・コーティングの位置づけは?
洗車は、うちの店にとってどれだけ大事な商品なのかを、長年スタッフにすり込んでいます。本当はやりたくないですよ、こんな暑い日に汗まみれになって洗車なん



て。だけどこの洗車・コーティングは、うちにとって大事な商品であり、ガソリンスタンドの中で、お客さんに感動を与えられる唯一の商品なんです。他の商品は満足してもらえらるが、感動されるまでは難しい。だから、山手のスタッフも、曙東のスタッフも、洗車を大事にしています。

Q.全国のPRO SHOPさんに一言
「気持ち」です。「勝ちたい」という気持ち、最後まであきらめないという気持ちですね。お客さまに対してです。勝ち負けではないけれども、自分には負けたくない。それだけです。



鈴木克浩さん

全国総合4位 (北海道・東北・信越・北陸ブロック296店舗中1位) (株)渡辺商店 Q-Pit大熊SS(福島県)

(写真上)店長 鈴木克浩さん (写真下左から)マネージャー 中川昭彦さん/鈴木祐也さん

売上は前年の10倍以上! 報酬は、お客様からの感動の言葉。

ら、最初からブースを作ろうと考えました。ピットがあることによってここまでできるんだとお客さまも信頼してくれるんです。

Q.プロショップになってよかったことは?
まず売上が全然違いますね。今年は前年の10倍以上の売上があります。研修などで1から10まで教えていただけるから、自信をもってできるんです。今まで正直いつて自信がなかったんですよ。

Q.小さなマーケットの中、やはり厳しいでしょうね。
田舎なんですよ、やっぱり。だからへたな仕事したらお客様はすぐいなくなるから、ちゃんとやる。それが一番です。

Q.意識が変わったことは?
プロショップになってから、お客様の車を触るときには必ず快洗タオルを当てて、ドアを開けることを徹底しています。コーティング洗車をはじめたのがきっかけです。それとシートにはカバーをかけて、足下にはマットを敷いてというも徹底しています。お客さんのお車を大事に扱うという意識が出てきましたね。

Q.プラスアルファの提案とは何ですか?
アドバイスです。これを追加すればもっと

きれいになるよという説明をしますね。それを言わずに仕上げ、きれいではないと逆にクレームになってしまうので、よりきれいになるプラスアルファの提案をするんです。

Q.何か大きく変わったことはありましたか?
クレームがほぼありません。今まではキーパーの看板もなく、ただ見よう見まねでコーティングをやっていたんですけど、そのときは、機械洗車でさえも結構クレームがありました。それがキーパープロショップになったらなくなった。お客様の笑顔が見られるようになりましたね。「こんなにきれいになんの?」って。それがうれしくてしようがないんですよ。結構お金もいただいで施工してるんですけど、「うわ、さすがだね」「やっぱやってよかったよ」と言われることが圧倒的に多いですね。

Q.全国のPRO SHOPさんに一言
お客さんもうれしくなって、自分ら施工する人間もうれしくなるという、こんないい商売はないですね。頑張らましよう!



中川昭彦さん 鈴木祐也さん

Q.コーティングブースを作ったきっかけは?
去年の5月に正式にプロショップということで立ち上げたんですけど、どうせプロショップをやるんだっ



高野保男さん 高橋美文さん

全国総合5位 (北海道・東北・信越・北陸ブロック296店舗中2位) (株)菅田 川俣バイパス給油所(福島県)

(写真上左から)部長 高野保男さん/マネージャー 高橋美文さん
(写真下右から)三浦健治さん / 渡邊まなさん

お客様の興味を探って見つける。お客様の顔と名前を覚えて信頼を得る。

りを見てもらうときがやはり楽しみです。ね。「うわあ、変わったねえ」という一言が、やっていて一番よかったなと思います。感動してもらいたいという気持ちはありますね。

Q.心がけていることは?
仕上がりに関しても、同じプロショップであっても、負けん気持ちでやっている

ので、どうにもならない汚れがあったらいろんな人に聞いたりして、なんとか改善し、さらにもっとよくなるよという意識は常に持っています。

Q.人口わずか16,000人の町とお聞きしましたが。
人口はあまり関係ないと思うんですよ。お客様のコーティングへの興味があるかないかを探し出して、そこからずっと奥に入っていく。コーティングをするお客様をいかに見つけるかというのが一番大切です。だから人数的には考えたことないですね。



Q.全国第5位の決め手は?
女の子でしょう。女の子の力がやっぱり大きいと思いますよ。子どもの名前とかすぐ覚えちゃうんですよ。そこまで覚えたらね、やっぱりお客さんも、うれしいって思うんじゃないですか。信頼も上がるんじゃないですかね。

Q.全国のPRO SHOPさんに一言
高額商品になればなるほど資格を取るのは大変なんですけども、実際にやってみると、技術もアップしますし、何よりお客様に喜んでもらえる達成感があります。洗車をしてよかった。お客様の車をきれいにして感動してもらい、自分も感動したいと本気で思っています。



三浦健治さん 渡邊まなさん

Q.嬉しく思うことは?
われわれ小売業、物販業って何を売ってもお客さんから「ありがとう」と言われることって普通ないんですよ。だけど、このキーパーに関しては、「うわあ、こんなにきれいになったの。ありがとうね。またお願いします」と言われるんですよ。仕上が

