

全国総合入賞店

全国総合 4位 (石川県3位) **(株)金沢丸善 手洗い洗車専門店 技** **916.0** ポイント

高い技術への意識と徹底した顧客管理

リピートを高く意識しており、毎年施工しているお客様をしっかりと把握しています。再施工の案内DMはもちろん、今回は1年以上前のリピートしていない人にもDMを送付。7月から予約取りを行い、8月に臨みました。8月前半は実績も良かったのですが、後半少し油断をしたことが最大の反省点です。予約のお客様への確定電話のタイミングも遅く、すべて施工できませんでした。給油のお客様に全員に声をかけ、会話をすることは以前から変わりません。



今回の結果は嬉しくないし、悔しいです。ですが当店のスタッフは技術についてとても高い意識を持ち、全員コーティング技術1級資格を持っています。また商品特徴はもちろん、作業の一つ一つの目的も理解しているため、作業時間が圧倒的に短い。また徹底した顧客管理により、お客様のことを良く知っている。だからたくさん質問してくれ、プロとしてしっかり対応しています。また女性たちが本当に生き生きと活躍しているのも大きな強みです！

全国総合 6位 (奈良・和歌山1位) **井谷石油(株) Dr.Drive榛原SS** **753.5** ポイント

地域密着でリピート率90%

夏のキーパー選手権に向けて、強みであるリピートに焦点を合わせ準備しました。昨年コーティングしていただいたお客様へ、再施工DMを出し、その後電話をしています。



繰り返し再施工してもらっていますので、商品の良さはお客様が知っています。セールスの話をしなくても再施工してもらえています。今年はコーティングのリピート率90%以上だと思います。

その他、学校の先生、役場の従業員の方、福祉のディサービスなど、地域や営業活動で繋がった方の車を、たくさんキレイにすることができました。給油に来るお客様も「選手権に参加しているなら協力するよ！」と施工してくれることもありました。この町とこの町のお客様に感謝しています。

技術の低下は命取り。品質が下がれば、せっかく繋がった輪を崩してしまいます。今後もきちんと鍛錬します。施工台数も増えて大変でしたが、キーパープロショップ仲間と励まし合い、県1位を獲得できました！

全国総合 8位 (福島県1位) **(株)誉田 川俣駅前給油所** **649.0** ポイント

熱い夏、本気を出した1ヶ月間

強みはリピート率90%以上を誇る「お客様の満足」。キーパープロショップに登録して7年、どんな車でもキレイにできる知識と技術力と「車を絶対にキレイにする」という強い思い、自信があります。口コミでの施工も多いです。お客様が新車を買われた際は、コーティング施工は当店にお任せいただけます。それぐらい、お客様に頼っていただけています。しかし東北1位を獲得するには新規施工を獲得する必要があります。まず近隣の方に知ってもらうため「配達地域指定郵便」を7,000枚行いました。指定された地域に郵送されるものです。コストはかかりますが、新聞折込やポスティングと比べて確実に見ていただけ、興味を持ってもらえます。



さらに8月上旬4日間を大感謝祭とし、ご近所様限定イベントを行いました。コーティングを安売りするのではなく、給油プレゼントと洗車機洗車全コース半額にし、かなりの台数を洗車しました。仕上げ後、車の汚れや気になったことにお客様にお伝えし、コーティング予約に繋がりました。また、ヘッドライトやホイールコーティングなどのアラカルトもたくさん施工できました。活動の効果が上がり、8月20日まで予約を満杯にすることができました。

全国総合 10位 (群馬県1位) **セキショウカーライフ(株)太田インター店** **618.0** ポイント

インターネットからの問合せが増加!



5、6月は新規の洗車のお客様を増やすことを目的に、手洗い洗車の品質で勝負。このお客様が7、8月に来店し、コーティング施工に繋がりました。施工されたお客様の給油時には、ボディのコンディションや困っていることがないかなど声をかけています。

8月はインターネットから70件~80件の電話問合せがありました。今までの選手権での受賞歴を出したことで、相当増えました。店舗情報欄に担当者の画像を載せたところ、名前を呼んでくださる方も多く、電話上でも「岡崎さん?」「福田さん?」と言われることが増えました。洗車担当者が必ず対応をし、機会損失をなくすことで予約に繋がりました。

2015年技術コンテストチャンピオンのいるお店!

全国総合 11位 (鹿児島県1位) **(株)前野石油 Dr.Driveセルフ希望ヶ丘SS** **610.0** ポイント

キーパー選手権と技術コンテストの相乗効果! 洗車・コーティングを“切り口”に、他のメンテナンス商品につなげていきたい



ダブルダイヤは6台。「ダイヤかダブルダイヤかどちらにしようか」と迷ったお客様が「せっかく全国チャンピオンがやってくれるのだから、ダブルダイヤにする」と決められました。この16台+6台は100%お客様から言ってこれ、こちらからおすすめをしません。610ポイント中、チャンピオンが効いたのが400ポイントはあったかもしれません。

桜島の火山灰の被害は少なかったです。でも火山灰がかかっても、レジ被膜が傷むだけで塗装は平気です。洗車+コーティングで前年比200%、メンテナンスは135%。火山灰が少なかったのに前年比200%は、コーティングのおかげですね。

チャンピオンとしてのこれからのテーマは、この技術を他のメンバーに与えて、すべてのお客様に喜んでいただくこと。チャンピオンになってから同業者も見に来るので恥ずかしい施工をしたい。しかしあくまでも私たちはガソリン販売を軸とするSSです。洗車・コーティングを“切り口”にして、他のメンテナンス商品であるオイル、車検、車販につなげていきます。



2015年キーパー技術コンテストで170点中167.8点を獲得して見事優勝を果たした水谷勇介さん

全国総合 5位 (静岡県1位) **岡重(株)キーパープロショップエッソ富士宮バイパスSS** **756.5** ポイント

コンテスト出場で自信! 無駄のない予約取りで入賞!

同時に2台の施工しかできないので、無駄がないように予約を取りました。結果、お客様を待たせず、無駄なくシフトを組めました。7月末までに、80台のクリスタルの予約をいただきました。



予約獲得のために、「コーティング商談会」を開催。選手権のトロフィーや認定証を並べたり、Keeperの動画を流しました。施工車のボンネットの真ん中にマスクングを張って「施工済」と「施工無」を作り、お客様に実際に見ていただいたことで興味を持ってもらえ、予約に繋がりました。ドライブスルー洗車のお客様へは、拭上り時にチラシを持って声かけ。コーティング施工車であれば困っていることを聞き出し、解決するメニューを提案。特にヘッドライトクリーン&プロテクトは226台も施工ができました。

今年の「キーパー技術コンテスト」で店舗スタッフ2人が予選を勝ち抜き、地区チャンピオン決定戦に出場。さらに渡辺課長は、地区チャンピオン決定戦優勝、全日本チャンピオン決定戦全国5位という結果でした。そこから、すべての接客が変わりました。お客様の要望をしっかりと聞いた上で「Keeperをやると、必ずきれいになります」と伝え、予約や施工に繋がりました。

全国総合 7位 (千葉県1位) **中央石油販売(株)成田ウイングSS** **684.0** ポイント

やるべき活動を明確にし、無駄のない施工を実現

以前は7月の予約は7月に施工を行っていましたが、今回は7月の予約でも、8月に施工をする体制としました。



まずメール会員様へ予約のお知らせをしました。電話番号を記載してすぐ予約できるようにしました。店内では、オイル交換や手洗い洗車などのお客様

へボディの状況などを話し、見積りを作成して予約に繋がりました。給油のお客様には、直接コーティングの話はせず、洗車へと繋ぎ、ボディの話をしてから見積りを作成して予約へと段階的に繋がりました。リピートのお客様へにはDMと電話フォローを行いました。電話のフォローは18時~20時に設定し、毎日行いました。この時間が一番、お客様とコンタクトを取れます。たくさん話をする事ができました。

全国総合 9位 (京都府1位) **(株)サントコー Dr.Driveセルフ京都南インター** **645.0** ポイント

「まだできる!」が合言葉! スタッフの団結力で見事入賞!



6月より準備をはじめました。技術訓練、引き渡しの訓練、商品・接客の「質」にこだわりました。質を上げるには、数をこなすことが一番早い。だから忙しくて、技術も大幅にスキルアップしました。

7月に手洗い洗車1,000円のイベントを行いました。ポイントは、洗車のお客様との引き渡しです。仕上がった車を1周しながら「コーティングは施工されていますか?」と話しかけました。現車を見ながら話をすると、お客様の悩みや車をキレイにしたい思いが良く分かります。8月にキャンペーンを行うことを伝え、1週間のイベントで90台のコーティング予約をお任せいただきました。

みんなで作ったポロシャツを着て戦いました。みんなの背中には、「背番号」がついています。お店を卒業したスタッフの番号は「永久欠番」で使わないようにしています。「事前予約240台」「鍛えた技術」「繋がった心」で全国9位を獲得することができました!

全国総合 15位 (青森県1位) **(株)ENEOSフロンティア Dr.Driveセルフ南俣店** **546.0** ポイント

「すぐ動くこと」をモットーに



リピートの管理を徹底し、施工したお客様には月末にお礼DMに手書きで一言添えて出しました。また毎月1回使える洗車無料券を差し上げて施工後もご来店いただけるようにしました。結果、安心いただける店としてアラカルトもたくさん出るようになりました。Web担当を決め、着実に更新をし、Webからの問合せも多くなっています。

選手権に向け、前年とそれ以前のお客様にDMと電話をし、リピート率は8割になります。毎月行う店頭でのチラシは、7月はコーティング、8月は10%割引を訴求。1パネルのデモをし、手触りや仕上りを感じてもらい、気に入ったお客様には「今日、時間があればすぐできます」といつでもすぐに作業にかかり、たくさんの方に喜ばれました。