

似ているようで非なる商品

洗車とコーティングの違いは面白い!

多くのSSでは、ガソリンや軽油などの燃料油以外の商品や作業を「油外収益」と呼び、その中でも洗車とカーコーティングは「洗車コーティング収益」と一緒に呼び、同じように管理・企画することが普通になっています。しかし、この2つの商品はお客様の車をキレイにするという共通点がありますが、それぞれまったく違う商品特性を持っています。それをよく理解せずに、KeepPerを洗車と同じような言い方、扱い方をするとカーコーティングであるKeepPerを販売することはできません。今回は、洗車とKeepPerの違いを整理して考えてみます。

洗車はゼロまでの有限な付加価値

泥や砂ぼこりで汚れた車は、マイナスの状態です。これを水やシャンプーで泥や砂ぼこりを洗い流して汚れをなくすと、ゼロの状態に戻ります。つまり洗車とは、マイナスからゼロに戻す上限のある有限な付加価値です。速くて便利なセルフ連続洗車なら何百円という単位からあって、細かいところまで洗える「手洗い洗車」でも2,000円程度(乗用車ならば)までです。

カーコーティングであるKeepPerはゼロからプラスへの無限な付加価値

それに対してカーコーティングのKeepPerは、洗車したゼロの状態に、プロの技術とプロのケミカルを使って大き

くプラスの価値を加えるサービス商品です。だからKeepPerは数千円から数万円以上の桁違いの付加価値をプラスします。つまりゼロから無限の付加価値を生み出すのです。

洗車は“今”を解決する商品

洗車は、“今”汚れているから、洗って“今”キレイにしたくて利用される商品です。だから今、雨が降ってれば、洗ってもすぐにまた汚れるので洗う人はまずいません。つまり、洗車は“今”を解決する商品なのです。

KeepPerは“未来”にかけての美しさを約束する商品

それに対してカーコーティングであるKeepPerは、施工した時点、つまり“今”も素晴らしくキレイになってお客様を喜ばせますが、それだけではなく、クリスタルキーパーならば今から1年先までの未来の美しさを約束し、ダイヤモンドキーパーならば3年(メンテナンス有り)5年先までの美しさを約束します。

KeepPerは“今”だけではなく、“未来”への美しさという付加価値を約束するものです。だから、KeepPerは前もっていただいた「予約の日」に雨が降っても、余程の悪天候でない限り予約どおりに来られてKeepPerコーティングをします。

お客様がこんなことをおっしゃいました。「たまたま今は雨が降って汚れてしまうかもしれないが、KeepPerは今キレイになることだけを買ったわけではない。また洗えば簡単にキレイになるしね」。

洗車は、汚れた車が“必要だから”洗う

洗車は、自動車と言えば燃料に似ているのではないのでしょうか。洗車は、車が汚れていてみっともないから、必要に駆られて洗います。燃料が減ってきてなくなったら止まってしまうから、必要に駆られて給油するのと似ています。洗車は、汚れた車が必要とする商品であるといえます。

KeepPerはキレイにしている車が“欲しいから”買う

一方KeepPerは、自動車と言えば高性能オイルに似ているのではないのでしょうか。高性能オイルは普通のオイルに比べ、車にとって有効な要素がいっぱいあります。車を走らせているだけなら必ずしも必要ではありませんが、より高いパフォーマンスで快適に走らせるためには有用です。高性能オイルの有用性をよく知っているSSの皆さんが、自分の車には必ずと言っていいほどそれを使っていることが何よりの証でしょう。

KeepPerも同様、必ずしも必要な商品ではないかもしれませんが、その有用性からむしろ欲しいと思って買っただけの商品であるといえます。

だから、ひどく汚れてしまうまで乗っている人はKeepPerに興味がありません。どちらかというと車をキレイにしている人がKeepPerを買うことが多いのです。

洗車の受注接客は「注文を聞く」が良い

このように「洗車」と「KeepPer」の違いを考えると、洗車の受注接客は、「今日は何にいたしましょうか」と「ご注文をお聞きする」が良いでしょう。

KeepPerの受注接客はお客様のカーライフを聞き相談に乗る

KeepPerでは「お車はずいぶんキレイですが、お手入れはご自分されているのですか」とか「キレイにしているかもしれませんが、いつも車の塗装の保護はされているのですか」など、お客様のカーライフ全般に関わる話から入るのが良いでしょう。そうすると今後のより快適でキレイなカーライフの提案として自然にKeepPerが出てくるはずですよ。

カーコーティングKeepPerは、無限の付加価値を生み出す!

今より輝く強い「ツヤ」を出して、今より深い色合いを出す

強い水はじきを実現。汚れをも弾いて汚れにくくし、洗車の回数を減らす

紫外線をカットして、塗装の樹脂の劣化を防ぐ

ガラスとレジンの二重被膜が塗装の身代わりとなって摩擦を受け止めて傷つき、物理的に塗装を守る

ガラス被膜は無機質で化学的な攻撃に強く、酸性雨などから塗装を守る